



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AVOKATI I POPULLIT

**DIGJITALIZIMI
I SHËRBIMEVE PUBLIKE
DHE MBROJTJA E TË DREJTAVE
TË NJERIUT NË SHQIPËRI**

Tiranë, shtator 2024

**DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE DHE MBROJTJA
E TË DREJTAVE TË NJERIUT NË SHQIPËRI**

**Ky raport u hartua nga Avokati i Popullit me mbështetjen e Rrjetit
Evropian të Institucioneve Kombëtare të të Drejtave të Njeriut**

Autorët: Znj. Aulona Hazbiu dhe Znj. Irma Baraku, Eksperte të fushës

Znj. Erinda Ballanca, Znj. Vilma Shurdha dhe Znj. Kejsi Rizo, nga Avokati i Popullit

PËRMBAJTJA

I. HYRJE.....	5
II. SHKURTIME	10
III. METODOLOGJIA.....	11
IV. EFEKTET E TEKNOLOGJISË NË SHOQËRI.....	13
V. GJETJET	24
V.1 AKSESI	24
V.1.1 Barrierat teknologjike në Shqipëri.....	24
V.1.2 Nevoja e qasjes së diversifikuar dhe e ofrimit të shërbimeve alternative	27
V.1.3 Qasja digjitale dhe pasojat në ushtrimin e së drejtës për akses në shërbime publike	29
V.2 MOSDISKRIMINIMI.....	32
V.2.1 Të moshuarit.....	36
V.2.2 Personat me Aftësi të Kufizuara	38
V.2.3 Pakicat Kombëtare.....	41
V.2.4 Personat me të Ardhura të Pakëta.....	42
V.2.5 Fëmijët dhe të rinjtë.....	44
V.2.6 Personat e privuar nga liria	46
V.3 PRIVATËSIA	50
V.4 TRANSPARENCA DHE LLOGARIDHËNIA.....	55
V.4.1 Transparenca	55
V.4.2 Llogaridhënia.....	58
VI. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	62
Konkluzione.....	62
Rekomandime	63
VII. LITERATURA.....	66

I. HYRJE

Një nga zhvillimet më domethënëse që do të përcaktojë të ardhmen e njerëzimit lidhet me transformimin digjital të jetës së përditshme, duke përfshirë digjitalizimin e shërbimeve publike dhe private. Aksesit në internet, teknologji, aftësitë digjitale dhe shërbimet digjitale janë gjithmonë e më shumë parakushte të jetës dhe aksesimit të shërbimeve publike.

Nga ana tjetër të drejtat dhe liritë themelore të parashikuara në Kushtetutë janë konceptuar si vlera që qëndrojnë në themel të të gjithë rendit juridik. Ky dimension i të drejtave dhe lirive themelore përbën detyrim për organet e pushtetit publik për t'u angazhuar me veprime aktive që të sigurojnë respektimin e tyre dhe t'i jetësojnë ato më tej (neni 15 i Kushtetutës).

Digjitalizimi i shërbimeve publike dhe përfshirja e Inteligjencës Artificiale (IA), tashmë një realitet në kontekstin vendas, shpërndarë në shumë sektorë dhe me shumë përdorues, në mënyrë të natyrshme mbart sfida në lidhje me mbrojtjen dhe ushtrimin efektiv të të drejtave dhe lirive themelore të parashikuara në Kushtetutë.

Avantazhet e digjitalizimit të shërbimeve janë të pamohueshme dhe përfshijnë rritjen e eficiencës së performancës së administratës publike, uljen e kostove, uljen e marzhit të gabimit njerëzor, procese administrative me të optimizuara/harmonizuara duke shmangur burokracinë e panevojshme si dhe promovon qëndrueshmërinë, ruajtjen e mjedisit dhe zvogëlimin e korrupsionit.

Ndër vite Shqipëria ka ndërmarrë politika lidhur me digjitalizimin e veprimtarisë në të gjitha fushat. Ky proces ka nisur me hartimin e një dokumenti strategjik për Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit (TIK) në vitin 2003 e ka vazhduar me miratimin

dhe zbatimin e tri dokumenteve strategjike lidhur me shoqërinë e informacionit dhe agjendën digjitale¹. Bazuar në këtë përjasje të materializuar në dokumente strategjike, në 10 vjeçarin e fundit mënyra e qasjes në shërbime publike në Shqipëri është transformuar rrënjësisht.

Shqipëria kaloi nga një sistem tërësisht me ndërveprim direkt fizik në sportel/zyrë midis shtetit-qytetarit/biznesit, në një sistem me qasje të diversifikuar që gërshetonte elementë të ndërveprimit direkt dhe digjital, nëpërmjet platformës unike qeveritare, dhe që prej dy vitesh me zbatimin vetëm të qasjes së digjitalizuar nëpërmjet platformës “e-Albania”.

Fillimet e procesit të digjitalizimit të shërbimeve publike dhe efektet e para të përdorimit të teknologjisë në garantimin e të drejtave të njeriut datojnë në vitin 2014, me aplikimet për përfitimin e ndihmës ekonomike. Procesi filloi si projekt pilot në tri bashki të mëdha (Tiranë, Durrës, Elbasan). Aplikimi bëhej përmes Regjistrat Kombëtar Elektronik të Shërbimit Social dhe përzgjedhja e përfituesve bëhej përmes një sistemi pikëzimi bazuar në aplikimin e një formule statistikore, që përfshinte parametrat e lidhura në mënyrë empirike me vlerësimin e situatës ekonomike në familjen

1 Dokumentet strategjike janë: (i) Strategjia Ndërsektoriale për Shoqërinë e Informacionit 2008-2013, miratuar me VKM nr. 59/2009, e cila përcaktoi drejtimet kryesore dhe objektivat e zhvillimit në fushën e shoqërisë së informacionit; Shih: Strategjia ndërsektoriale “Agjenda digjitale e Shqipërisë 2015-2020”, fq. 11; (ii) Strategjia ndërsektoriale “Agjenda dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”, e cila kishte si Prioriteti Strategjik 1: “hartimin e politikave për zhvillimin e qeverisjes elektronike dhe ofrimin e shërbimeve publike interaktive për qytetarët dhe biznesin”. Shih: Strategjia ndërsektoriale “Agjenda digjitale e Shqipërisë 2015-2020”, fq. 27-29. [Strategjia Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2015-2020. pdf \(akshi.gov.al\)](#); (iii) Strategjia ndërsektoriale “Agjenda digjitale e Shqipërisë 2022-2026”.

aplikuese. Procesi u shoqërua me një sërë problematikash, sidomos me përjashtimin nga sistemi i përfituesve të shumë familjeve të cilat në realitet vazhdonin të ishin në të njëjtën gjendje të vështirë ekonomike dhe nëse do të përzgjidheshin përmes vlerësimit nga strukturat përkatëse do të ishin përfituese të ndihmës ekonomike. Problematikat u evidentuan edhe nga Avokati i Popullit gjatë një hetimi administrativ që adresonte ankesat për përjashtimin nga skema e ndihmës ekonomike². Në përfundim të hetimit, Avokati i Popullit adresoi një rekomandim duke kërkuar *“marrjen e masave konkrete për rishikimin e formulës së sistemit të pikëzimit për përfitimin e ndihmës ekonomike, duke rishikuar studimin e bërë për këtë qëllim”*.³ Përmbushja e rekomandimit rezultoi me përmirësimin e disa treguesve të formulës së pikëzimit mbi të cilët mbështetej vendimmarrja, në shkurt të vitit 2015, gjë që u pasqyrua në rritjen e numrit të përfituesve dhe zvogëlimin e numrit të familjeve të refuzuara⁴.

Megjithatë, pavarësisht këtyre përmirësimeve, digjitalizimi i procesit të aplikimit për të përfituar ndihmën ekonomike në të gjithë Shqipërinë është shoqëruar vazhdimisht me problematika, sidomos për grupet vulnerabël. Këto problematika janë evidentuar dhe adresuar nga institucioni i Avokatit të Popullit, si nëpërmjet komunikimeve zyrtare shkresore në kudër të hetimeve administrative, ashtu edhe nëpërmjet rekomandimeve, të adresuara për institucionet e administratës publike.

2 Avokati i Popullit evidentoi kategoritë e aplikuesve që ishin përjashtuar nga përfitimi i ndihmës ekonomike si: familje të cilat ishin dukshëm në kushte të vështira ekonomike, dhe pa mjetet elementare të jetesës; gra kryefamiljare të cilat ishin të divorcuara ose ju kishte vdekur bashkëshorti; persona të papunë, që nuk ishin përfitues të ndonjë pensioni apo të ardhur tjetër ekonomike; familjet me një ose dy pjesëtarë; familjet të cilat pretendonin se ishin të vetëpunësuar.

3 Rekomandim i Avokatit i Popullit, Nr. Dok. 201401869/4.

4 KMD, Vendimi Nr. 190, datë 31.12.2015.

Në këndvështrimin e Avokatit të Popullit është në misionin e organeve shtetërore të adresojnë nevojat e qytetarëve dhe të mos kufizohen në zbatimin pa analizë të “rezultateve” të sistemeve digjitalitet bazuar në vendimmarrjen automatike sipas algoritmeve të inteligjencës artificiale. Sërish, Avokati i Popullit ka adresuar një rekomandim sipas të cilit: *“Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale duhet të marrë masa për të koordinuar dhe vlerësuar në vazhdimësi problematikat që shfaqen nga përdorimi i sistemeve elektronike të bazuara në vendimmarrjen automatike, si dhe për zbatimin e një politike me qasje dhe qëllim drejt realizimit të përmirësimit efektiv të sistemeve elektronike, duke vlerësuar mundësitë alternative të ndërhyrjes për të shmangur gabimet e sistemeve që krijojnë pabarazi dhe ndikojnë në zgjerimin artificial të pabarazisë shoqërore apo ekonomike”*⁵.

Që prej vitit 2020, platforma unike qeveritare *“e-Albania”* shërben si një portë e qendërzuara, nëpërmjet së cilës, çdo person i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbime elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Referuar të dhënave zyrtare të *“e-Albania”*, kjo platformë ofron aktualisht mbi 1.237 shërbime elektronike⁶, të kategorizuara sipas niveleve të automatizimit të shërbimeve të Rrjetit të Administratave Publike të Kombeve të Bashkuara (UNPAN).

Në datën 29.04.2022, Këshilli i Ministrave miratoi vendimin nr. 252, datë 29.04.2022 *“Për procedurat e ofrimit të shërbimeve online nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”*, që përcakton se, nga data

5 Avokati i Popullit, Rekomandim për marrjen e masave për të koordinuar dhe vlerësuar në vazhdimësi problematikat që shfaqen nga përdorimi i sistemeve elektronike në ofrimin e shërbimeve sociale për qytetarët, Rek Nr. Dok. 202300529/10

6 Statistika, nëntor 2023, <https://e-Albania.al/Pages/Statistics/statistika.pdf>

7 Publikuar në Fletoren Zyrtare Nr. 66/2022.

01.05.2022, të gjitha shërbimet e të gjitha institucioneve shërbimofruese kryhen vetëm nëpërmjet platformës “e-Albania” si dhe realizohen vetëm elektronikisht, duke siguruar lëshimin e dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik. Një nga synimet kryesore të këtij vendimi ishte eliminimi i ndërveprimit dhe komunikimit të drejtëpërdrejtë midis qytetarit dhe nëpunësit civil apo punonjësit në sportelin ku jepen shërbime të ndryshme, që konsiderohej si një nga burimet për korrupsion, krijonte radhë të gjata pritjeje, pakënaqësi dhe ankesa nga qytetarët.

Nga këndvështrimi i qytetarit, shërbimet e nevojshme prekin aspekte të familjes, arsimit, punës, shëndetësisë dhe mbrojtjes sociale, kontributet dhe pensionin, gjendjen gjyqësore, biznesin, leje/licenca, pasuri të paluajtshme etj. Pjesë e konsiderueshme e shërbimeve që jepen nëpërmjet platformës kanë të bëjnë me grupin e të drejtave social-ekonomike, të cilat për nga natyra janë të drejta pozitive⁸. Për këtë arsye, përmbajtja e tyre duhet interpretuar në lidhje të ngushtë me detyrimin e shtetit për të qenë aktiv dhe për të garantuar sigurimin e mjeteve të përshtatshme për nevojat jetësore të shtetasve në rastet e fatkeqësive, sëmundjeve, invaliditetit, pleqërisë dhe papunësisë së padëshiruar.

Ky vendim është pasuar nga miratimi i VKM nr. 370, datë 01.06.2022 “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale-Agjenda Digjitale Shqipërisë, dhe Planit të Veprimit 2022-2026”. Kjo Strategji ka për qëllim vendosjen e synimeve për vitet e ardhshme, duke ndjekur platformat moderne të të dhënave dhe teknologjive digjitale për t’u njohur me nevojat e qytetarit, kapërcimin e mungesës së burimeve dhe përshtatjen me mënyrën e re të punës në distancë duke avancuar më tej me digjitalizimin e shërbimeve të qeverisë dhe

zhvillimin e aftësive kibernetike.⁹

Strategjia vlerëson si parakusht absolut për zbatimin e Agjendës Digjitale dhe përshtatjen me teknologjitë e kohës, aftësimin e punonjësve publikë në vend (Pika 5.1.1.)¹⁰. Në të njëjtën kohë, zbatimi i saj vendos çdo qytetar të Republikës së Shqipërisë përpara sfidës së ndërveprimit në një shtet digjital nëpërmjet marrjes së shërbimeve të ofruara në platformë, si e vetmja mënyrë për të jetësuar të drejtat dhe liritë tyre themelore të parashikuara përkatësisht në nenet 18 (barazia përpara ligjit dhe mosdiskriminimi), 20 (të drejtat dhe liritë e pakicave kombëtare), 41 (e drejta e pronës), 42 (procesi rregullt), 49 (2) (mbrojtja shoqërore e punës), 52 (e drejta e sigurimeve shoqërore në pleqëri, paaftësi për punë, ndihma ekonomike), 53 (e drejta e martesës dhe familjes), 54 (mbrojtja e veçantë, fëmijët, të rinjtë, gratë shtatzëna dhe nënat e reja), 55 (e drejta për kujdes shëndetësor nga shteti), 57 (e drejta e arsimit) të Kushtetutës.

Qasja e digjitalizimit zbatohet në një terren gjeografik, ekonomik dhe social që për shumë arsye nuk mund t’i përgjigjet karakteristikave (funksionaliteteve) të saj dhe që janë kthyer në barrierë edhe për vetë zbatimin tërësor të saj. Për sa i takon përdorimit të internetit, sipas statistikave të INSTAT, 99.9% e qytetarëve aksesojnë internet nëpërmjet celularit (smart phones), ndërsa 23.5% e përdorin nga laptop dhe 20.8% e aksesojnë nga kompjuter (desktop) dhe vetëm 13.1% nga tabletat¹¹. Po i njëjti anketim në lidhje me përdorimin i

9 VKM nr. 370/2022 “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale-Agjenda Digjitale Shqipërisë dhe e Planit të Veprimit 2022-2026”, fq. 3.

10 Po aty, fq.17.

11 Anketim i INSTAT mbi përdorimin e informacionit dhe teknologjitë e komunikimit (ICT) në familje dhe individë 2022, <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2023/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2023/>

8 Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr.33, datë 24.06.2010.

TIK nga individët e grup-moshës 16 - 74 vjeç konstaton se aktivitetet që kryhen nëpërmjet internetit në “*tre muajt e fundit*” nga momenti i kryerjes së intervistës të cilat kanë regjistruar rritjet më të larta janë: aksesimi i të dhënave shëndetësore online (“*e-Albania*” seksioni i shëndetit) (18,3 pikë përqindje), internet banking (e-banking) (5,0 pikë përqindje) si dhe për të komunikuar me mesazhe të shkruara (whatsapp etj.) (2,8 pikë përqindje).

Në vitin 2023 të gjitha kategoritë për kontaktet elektronike nëpërmjet internetit me autoritetet publike dhe disa shërbime publike, si faqet e internetit në lidhje me detyrimet e qytetarëve (p.sh: deklaratën tatimore, njoftimin për zhvendosje), të drejtat (p.sh: përfitimet sociale), dokumentet zyrtare (p.sh: letërnjoftim, certifikatë të lindjes), shërbimet arsimore publike (p.sh: biblioteka publike, informacion mbi regjistrimin në shkollë ose universitet, shërbimet e shëndetit publik) kanë shënuar rritje. Rritja më e lartë është shënuar për kategorinë “shkarkimi apo printimi e formularëve zyrtarë” me 2,8 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2022, ndjekur nga kategoria “marrje informacioni nga faqet ose aplikacionet e internetit”, e cila ka shënuar rritje me rreth 1,9 pikë përqindje.

Pavarësisht zhvillimeve pozitive të mësipërme, Raport - progresi për Shqipërinë 2023, në Kapitullin 10: Transformimi Digjital dhe Media¹² konstaton se: “... për sa i takon shërbimeve publike online, gjatë periudhës raportuese 95% e aplikimeve për 1217 shërbime publike janë bërë online, me 7.833 .332 dokumente të vulosura elektronisht të shkarkuara në vitin 2022 nga më shumë se 2.8 milionë përdorues të regjistruar në “*e-Albania*”. Nga këta, 1.5 milionë janë përdorues aktivë. ...Autoritetet duhet të sigurojnë dhe thjeshtojnë akses të barabartë

për të gjithë qytetarët dhe për të përforcuar përpjekjet për të harmonizuar legjislacionin me *Digital Services Act* dhe *Digital Market Act*”. Po në të njëjtin Progres Raport në kapitullin 23: Gjyqësori dhe të Drejtat e Njeriut, evidentohet se: “... *barriera të tjera të tilla si mungesa e aftësive digjitale si dhe aksesit në teknologji vazhdojnë të kufizojnë qytetarët Romë dhe Egjiptianë në gëzimin e plotë të të drejtave të tyre dhe aksesin në shërbimet publike që janë bërë gjithmonë e më shumë digjitale. Përpjekje të tjera dhe burime janë të nevojshme për të përshpejtuar përfshirjen e tyre, adresimin e anti-xhypsimit, diskriminimit dhe edukimit dhe ndarjes fizike për të promovuar pjesëmarrjen e Romëve dhe për të reduktuar ndarjen me pjesën tjetër të popullsisë*”¹³.

Ky hendek digjital do të vijojë të thellohet pasi qytetarët që nuk i kanë lidhjet digjitale nuk do të mund të vjelin përfitimet afatgjata të inovacionit (shoqëria e informimit), modernizimit duke përfshirë internetin e gjërave (Internet of Things - IoT¹⁴ dhe infrastrukturën ndërlidhëse (“qytetet inteligjente/smart cities”¹⁵). Logjikisht, sa më i madh të jetë hendeku digjital, aq më të mëdha janë efektet për të ardhmen. Ky rrezik nuk ekziston vetëm në shoqëri si e jona, ku niveli hendekut digjital është i konsiderueshëm, por edhe në vende të BE-së që kanë hendek digjital në nivele minimale. Pandemia e ashtuquajtur COVID-19 evidentoi pabarazinë sociale që lidhet me dobësitë e rrjeteve të internetit që jo vetëm nuk përballuan rritjen e fluksit të ndërveprimit

¹³ Po aty, fq.40

¹⁴ IoT / Internet of Things nënkupton pajisje me sensorë, aftësinë e procesimit, software dhe teknologji të tjera që ndërlidhin dhe shkëmbejnë të dhëna me pajisje të tjera dhe sisteme nëpërmjet internetit ose rrjeteve të tjerë të komunikimit.

¹⁵ Studimi “Internet Access as Fundamental Right- Exploring aspects of connectivity”, European Parliamentary Research Service, 2021, fq.2. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU\(2021\)696170_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU(2021)696170_EN.pdf)

¹² European Commission (2023), Albania 2023 Report, Brussels, 8.11.2023, SWD(2023) 690 final, fq.94 https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023-11/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf

edhe pse garantohej cilësi e shpejtë interneti (shkëputje linje, cilësi e dobët lidhje etj.), por passollën izolim të shtresave të ndryshme të shoqërisë që nuk kishin lidhje apo nuk e kishin atë në cilësinë e nevojshme. Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë (OSBE) në një anketim të kryer ka raportuar rritje 60 % të përdorimit të internetit krahasuar me periudhën përpara pandemisë¹⁶.

16 OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19) “Keeping the Internet up and running in times of crisis”, 2020, <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/keeping-the-internet-up-and-running-in-times-of-crisis-4017c4c9/>

II. SHKURTIME

AP	Avokati i Popullit
IA / AI	Inteligjenca Artificiale
AKSHI	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
ASHK	Agjencia Shtetërore e Kadastrës
BE	Bashkimi Evropian
FRA	Agjencia e Bashkimit Evropian për të Drejtat e Njeriut
ENNHRI	Rrjeti Evropian i Institucioneve Kombëtare për të Drejtat e Njeriut
GJEDNJ	Gjykata Europiane e të Drejtave të Njeriut
KEDNJ	Konventa Evropiane të të Drejtave të Njeriut
KMD	Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi
LMD	Ligji për Mbrojtjen nga Diskriminimi
TIK	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
KDIMDP	Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale
UNPAN	Rrjeti i Administratave Publike të Kombeve të Bashkuara ¹
INSTAT	Instituti i Statistikave
KE	Karta Evropiane
NE	Ndihmë Ekonomike
TIK	Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit
OSBE	Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë
ADISA	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara
CRPD	Konventa për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara
IEVP	Institucioni i Ekzekutimit të Vendimeve Penale
ADB	Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje
OECD	Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik

¹ United Nations Public Administration Network.

III. METODOLOGJIA

Raporti është hartuar në përputhje me metodologjinë e përcaktuar nga Avokati i Popullit, e cila përfshin vendosjen e objektivave, diskutimin e tyre dhe të nënçështjeve me përfaqësues të strukturave të Avokatit të Popullit. Procesi përfshiu gjithashtu kërkime dhe studime të thelluara, si dhe diskutime në terren me përfaqësues të Zyrrave Rajonale të Avokatit të Popullit dhe institucione të tjera, përfshirë Organizatat Jo-Fitimprurëse (OJF) në nivel vendor. Qëllimi i kësaj metodologjie ishte të sigurohej një proces gjithëpërfshirës konsultues, duke u bazuar në analizën e kuadrit ligjor në fuqi dhe në informacionin e disponueshëm nga burime të ndryshme, përfshirë ato të Avokatit të Popullit dhe burime të tjera të aksesueshme.

Përqasja e ndjekur gërsheton elemente të punës kërkimore me metodën kualitative të intervistave (diskutimeve) të thelluara. Kjo qasje vlerësohet optimale për mbledhjen e të dhënave për përqasjet, eksperiencat apo perspektivat, veçanërisht për çështje që duhen eksploruar.

Puna kërkimore përfshiu evidentimin dhe vlerësimin e kuadrit ligjor vendas, duke përfshirë aktet ndërkombëtare të ratifikuara, si dhe dokumentet strategjike kombëtare në fushën e të drejtës administrative, digjitalizimit të shërbimeve publike, mbrojtjes së të dhënave personale si dhe mbrojtjes nga diskriminimi.

Pjesë e vlerësimit kanë qenë edhe dokumente të hartuara nga Rrjeti Evropian i Institucioneve Kombëtare të të Drejtave të Njeriut (ENNHRI) mbi impaktin e IA- së në të drejtat e njeriut¹, studimet e kryera nga Agjencia e Bashkimit Evropian për të

¹ <https://ennhri.org/wp-content/uploads/2023/11/ENNHRI-Preparatory-Paper-on-Engagement-by-NHRIs-on-AI-Related-Human-Rights-draft-developed-by-consultant.pdf>

Drejtat e Njeriut (FRA)² apo edhe institucione homologe si *Défenseur des droits* (Avokati i Popullit në Francë) mbi Dematerializimin e Shërbimeve Publike³.

Paralelisht me punën kërkimore, u zhvilluan takime në 8 (tetë) qytete: Kukës, Shkodër, Vlorë, Berat, Sarandë, Pogradec dhe Dropull ku funksionojnë Zyrrat Rajonale të Avokatit të Popullit si dhe Fier me përfaqësues të Zyrës Rajonale të Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Këto takime kishin për qëllim përfitim dhe vlerësimin e të dhënave lidhur me qasjen dhe perspektivat e qytetarëve dhe përfaqësuesve të institucioneve qendrore dhe vendore si dhe të shoqërisë civile. Ato u zhvilluan nën kujdesin e përfaqësuesit të Zyrës Rajonale të Avokatit të Popullit dhe me pjesëmarrjen e qytetarëve, përfaqësuesve të Zyrës së Ndihmës Juridike, Shërbimeve Sociale, të njësive të qeverisjes vendore si dhe të OJF-ve të ndryshme të angazhuara në mbrojtjen e të drejtave të pakicave kombëtare apo personave me aftësi të kufizuara. Diskutimet u karakterizuan nga një qasje gjithëpërfshirëse ku pjesëmarrësve iu dha mundësia të paraqisnin këndvështrime nga perspektiva të ndryshme.

Në vijim të gjetjeve në terren, u vlerësua e nevojshme të zhvilloheshin takime dhe diskutime të thelluara me Komisionerin për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale si dhe Komisionerin për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Në këto takime u diskutua ndër të tjera edhe në lidhje me ankesat e paraqitura nga qytetarët pranë këtyre

² <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights?page=3#read-online>

³ <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-265#:~:text=La%20d%C3%A9mat%C3%A9rialisation%20offre%20de%20nouveaux,pour%20nombre%20d'entre%20eux.>

institucioneve si dhe mënyrën e trajtimit të tyre në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Bazuar në objektivat e projektit me qëllim strukturimin e raportit, diskutimet u përqëndruan në katër tematika themelore që përbëjnë edhe shtyllat e tij:

- (i) Akses
- (ii) Diskriminimi
- (iii) Privatësia
- (iv) Transparenca dhe llogaridhënia

Raporti i hartuar në përfundim të këtij procesi bazohet në katër shtyllat e lartpërmendura dhe përfshin të gjitha aspektet ligjore dhe faktike të evidentuara në përputhje me metodologjinë.

Draft raporti iu nënshtrua konsultimit të brendshëm, nga stukturat përgjegjëse të Avokatit të Popullit. Ekspertët pasi reflektuan këto komente, hartuan draft raportin që iu nënshtrua konsultimit me aktorë/faktorë të tjerë.

Konkretisht, gjetjet, konkluzionet dhe rekomandimet e hartuara u diskutuan në tryezën e konsultimit të organizuar nga Avokati i Popullit, në datën 29 shkurt 2024, me pjesëmarrjen e përfaqësuesve nga KDIMDP, KMD, ADB, ASHK, AKSHI, Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale, Drejtoria e Ndihmës Juridike Falas në Ministrinë e Drejtësisë, përfaqësues nga OJF të ndryshme. Pjesëmarrësit patën mundësi të adresonin pyetje për ekspertët dhe të diskutonin gjerësisht mbi të gjitha aspektet e evidentuara në këtë Raport. Komentet dhe sugjerimet përkatëse nga përfaqësues të institucioneve dhe të grupeve më të prekura nga zbatimi i qasjes digjitale u përfshinë në këtë raport.

IV. EFEKTET E TEKNOLOGJISË NË SHOQËRI

Aksesi në internet (konektiviteti), teknologjia dhe të drejtat dhe liritë themelore formojnë një trinom që nuk mund të mendohet më të mos jetë pjesë e jetës së përditshme. Rëndësia e rrethanave që lidhen me këtë trinom nuk lidhet vetëm me efektet ekonomike në vend, por edhe me pasojat për çdo individ dhe shoqërinë në tërësi.

Nocioni i digjitalizimit nënkupton përdorimin e informacionit dhe teknologjive të komunikimit duke përfshirë ndërlidhjen (ndërkonektivitetin) dhe rrjetizimin e këtyre teknologjive. Digjitalizimi lidhet me procesimin dhe rrjetizimin e asaj që është e dhënë digjitale; kështu të dhëna të mëdha (big data), AI, platformat e teknologjisë, kriptomonedhat, teknologjitë blockchain, Internet of Things (IoT) si dhe printimet 3D/4D janë disa nga teknologjitë që lidhen me digjitalizimin.

Digjitalizimi që është përhapur në të gjitha fushat e jetës, mbart në vetvete mundësi ekonomike dhe sociale për të kursyer kohë dhe para, si dhe për të lehtësuar komunikimin dhe aksesimin e shërbimeve publike. Digjitalizimi i shërbimeve publike sjell avantazhe të pamohueshme, veçanërisht për të gjithë qytetarët që ndërveprojnë lehtësisht me teknologjinë digjitale. Ndërkohë, jo vetëm në Shqipëri por edhe në vende të BE- së, jo të gjithë qytetarët mund të përfitojnë në të njëjtën masë në këtë proces kaq pozitiv dhe dinamik për shkak të mungesës së aftësive të nevojshme për të përdorur mjetet digjitale apo nga mungesa financiare për t'i përfituar ato. Në këtë kontekst, në të gjithë vendet e BE- së por jo vetëm, po zhvillohet një debat mbi aksesin dhe përfshirjen digjitale të shtresave të caktuara të shoqërisë (të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, minoritetet, etj.) si dhe mënjanimin e hendeut digjital që ekziston midis grupeve të ndryshme

shoqërore për shkak të mungesës së aksesit në internet.

Ligjvënësi dhe organet ligjzbatuese mund të kenë vështirësi të kuptojnë ekzistencën e sistemeve të njëanshme (diskriminuese) duke qenë se për të kuptuar efektet nevojitet një analizë gjithpërfshirëse, përfshirë analizën e të dhënave statistikore. Këto të dhëna mund të përftohen nëpërmjet anketave, vlerësimeve periodike apo sondazheve të ndryshme mbi cilësinë, aksesin, efikasitetin, kënaqësinë e shërbimeve (*user satisfaction surveys*) apo të elementeve të caktuara brenda një shërbimi (informacioni se si merret shërbimi, afati i kthimit të përgjigjes, kuptueshmëria e përgjigjes për shtresa të ndryshme, etj.). Në kontekstin vendas, nuk është krijuar ende një kulturë e analizës periodike që të fokusohet në mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga institucionet dhe në përfshirjen e eksperiencave të përdoruesve.

Aksesi në internet është parakusht për të ndërvepruar nëpërmjet teknologjive dhe për rrjedhojë ushtruar të drejtat dhe liritë themelore. Individit që nuk ka lidhjen e nevojshme me internet humbet mundësinë për të marrë pjesë në procese dhe mundësi që janë pjesë e jetës së përditshme¹. Edhe pse interneti ka ekzistuar që në vitin 1960, në kohët e sotme, lidhja me internet është po aq e rëndësishme sa aksesin në energji elektrike, ujë apo shërbime shëndetësore². Kjo është edhe arsyeja përse në nivel ndërkombëtar po zhvillohet debati midis aktorëve politikbërës (brenda strukturave të

1 Fq. 1, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU\(2021\)696170_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU(2021)696170_EN.pdf)

2 Statement by President von der Leyen at the roundtable 'Internet, a new human right' after the intervention by Sir Berners Lee, 28 Tetor 2020, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/en/statement_20_1999/STATEMENT_20_1999_EN.pdf

Komisionit Evropian³, Raportuesit të Posaçëm i Kombeve të Bashkuara⁴), Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ), Gjykatave Kushtetuese si dhe botës akademike mbi nevojën e përfshirjes së të drejtës për akses në internet në katalogun e të drejtave themelore.

Në disa shtete, vetë Kushtetuta parashikon të drejtën për akses në internet (Greqi dhe Portugali). GJEDNJ në çështjen *Yildirim kundër Turqisë* konfirmoi se e drejta për akses në internet është e ndërlidhur me të drejtën e informimit dhe komunikimit parashikuar në Kushtetutën e shumë vendeve. Për këtë arsye mund të konkludohet se referuar të gjitha garancive të përgjithshme, që mbrojnë lirinë e shprehjes, duhet të njihet edhe e drejta për akses të qetë në internet⁵.

Më herët, në vitin 2008, Gjykata Federale Kushtetuese Gjermane ka konkluduar se e drejta e përgjithshme e personalitetit (Neni 2, paragrafi 1 dhe Neni 1, paragrafi 1, i Ligjit Themeltar) garantojnë fshehtësinë dhe integritetin e sistemeve teknike të informacionit. Fokusi në këtë vendimmarrje ishte *status negativus*, pasi individit duhet të ketë pritshmëritë që shteti, duke patur parasysh lirinë e shpalosjes së qetë të personalitetit, garanton integritetin dhe fshehtësinë e sistemeve⁶.

Së fundmi, Ombudsmeni Federal Belg, ka rekomanduar përfshirjen e të drejtës për akses në internet si një e drejtë themelore në

Kushtetutë⁷. Në botën akademike, kjo çështje diskutohet si një e drejtë më vete apo si një e drejtë që buron dhe lidhet me lirinë e shprehjes dhe të drejtën e informacionit, ose me të drejtën për trajtim të barabartë dhe dinjitetin njerëzor.

Debati në lidhje me kuptimin dhe përfshirjen ose jo në nivel kushtetues të së drejtës për akses në internet është në zhvillim dhe ende nuk ka një përgjigje të qartë nga strukturat e BE-së, nga vetë shtetet anëtare apo edhe bota akademike. Në të gjitha rastet, ekziston vetëdija që ky kodifikim në nivel kushtetues nuk është “*shkopi magjik*” për të mbyllur hendekun digjital, por vetëm një hap drejt atij rezultati.

Digjitalizimi dhe automatizimi i shërbimeve publike lidhet pashmangshmërisht me **të drejtat dhe liritë themelore dhe sidomos me dinjitetin njerëzor** që sipas Gjykatës Kushtetuese përbën vlerë kushtetuese si dhe burimin nga i cili rrjedhin të gjitha të drejtat e tjera si të drejta themelore⁸. Në epokën digjitale, elementi njerëzor duhet të mbetet i aksesueshëm, jo vetëm për të shmangur vendimet e automatizuara, por edhe sepse nuk mund t’i besohet verbërisht prezumimit se teknologjia është neutrale dhe objektive⁹. Garancia e dinjitetit njerëzor përfshin veçanërisht respektimin e individualitetit, identitetit dhe integritetit personal, si edhe barazinë para ligjit¹⁰. Për këtë arsye, ligjvënësi

3 [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU\(2021\)696170_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU(2021)696170_EN.pdf)

4 Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue* https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf

5 Case of Ahmet Yildirim v. Turkey (Application no. 3111/10) Paragrafi 31 i vendimit: „It can therefore be inferred from all the general guarantees protecting freedom of expression that a right to unhindered Internet access should also be recognised”.

6 Vendim i Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane 1 BvR 370/07 - 1 BvR 595/07 https://www.bundesverfassungsgericht.de/SharedDocs/Entscheidungen/DE/2008/02/rs20080227_1bvr037007.html

7 <https://www.federaalombudsman.be/en/aanbeveling-recht-op-toegang-tot-het-internet>

8 Vendim nr. 65, datë 10.12.1999 i Gjykatës Kushtetuese, si dhe nr.20, datë 20.04.2021 ku thuhet se: *Dinjiteti ka përparësi absolute dhe qëndron në themel të tërësisë së vlerave të shprehura nga Kushtetuta. Ai përfaqëson një vlerë kushtetuese të veçantë që ka epërsi ndaj të tjerave, pasi në vetvete përshkon të drejtat e njeriut dhe luan një rol vendimtar në interpretimin e të gjitha parimeve të sistemit juridik dhe rendit kushtetues”.*

9 David Danks and Alex John London, ‘Algorithmic Bias in Autonomous Systems’, Proceedings of the 26th International Joint Conference on Artificial Intelligence (AAAI Press 2017); Monika Zalnieriute, Lyria Bennett Moses and George Williams, ‘The Rule of Law and Automation of Government Decision-Making’ (2019).

10 Vendim i Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane BVerfGE 144, 20-367, datë 17 janar 2017.

dhe organet ligjzbatuese duhet të hartojnë akte dhe politika duke përdorur lupën e “dinjitetit njerëzor” për të zhvilluar dhe zbatuar qasje gjithëpërfshirëse që vendosin në qendër “qytetarin” dhe duke mos lënë pas askënd.

Nisur nga garancitë kushtetuese të analizuar edhe nga Gjykata jonë Kushtetuese, qytetari ka pritshmërinë legjitime që kuadri ligjor do të hartohet në përputhje me respektimin dhe mbrojtjen e dinjitetit njerëzor. Prandaj, kuadri ligjor duhet të hartohet duke pasur si premisë individin e aftë për të vendosur vetë dhe për të qenë përgjegjës për vendimet e tij. Në këtë këndvështrim duhet të mbetet zgjedhja dhe përgjegjësia e tij nëse do të zgjedhë të marrë shërbime publike të ofruara *online* apo *offline*. Vetëgarantimi i personalitetit njerëzor vendos si parakusht që njeriu, sipas kriterëve që përcakton vetë, të mund të vendosë për jetën e tij dhe të mos detyrohet të zgjedhë forma të tilla jetese që janë në kundërshtim të papajtueshëm me përfytyrimin dhe botëkuptimin e tij¹¹.

Kuadri rregullator në nivel ndërkombëtar

Duke nisur nga zhvillimi i shpejtë i teknologjive digjitale, si dhe nga ndikimi i drejtpërdrejtë dhe i tërthortë që ato kanë në tërësi në jetën e qytetarëve, tashmë prej kohësh ka përpjekje si në nivelet kombëtare, ashtu edhe në nivelet ndërkombëtare, për të krijuar dhe përshtatur kuadrin e nevojshëm që rregullon përdorimin e teknologjive digjitale në jetën e përditshme. Këto përpjekje të përbashëta synojnë të sigurojnë që zhvillimet teknologjike dhe ofrimi i shërbimeve publike përmes platformave dixhitale të jenë të standardizuara, të sigurta dhe të aksesueshme për të gjithë qytetarët, duke mbrojtur njëkohësisht të drejtat e tyre themelore.

¹¹ Vendimi Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane 2 BvR 2347/15, 2 BvR 2527/16, 2 BvR, 2354/16, 2 BvR 1593/16, 2 BvR 1261/16, 2 BvR 651/16, datë 26 shkurt 2020, fq.225 e Botimit Vendime të Përzgjedhura të Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane, Konrad Adenauer Stiftung, 2020.

Kuadri rregullator në nivel ndërkombëtar në të cilin do të ndalemi për efekt të këtij studimi është ai në fushën e inteligjencës artificiale, si dhe ai në fushën e digjitalizimit të shërbimeve publike posaçërisht. Kuadri rregullator për inteligjencën artificiale është thellësisht i lidhur me kuadrin për digjitalizimin e shërbimeve publike, pasi të dyja këto fusha kërkojnë standarde dhe rregulla të qarta për të siguruar sigurinë, transparencën dhe efikasitetin në përdorimin e teknologjisë. Rregulloret që adresojnë inteligjencën artificiale, jo vetëm që synojnë të rregullojnë përdorimin e IA në sektorë të ndryshëm, por gjithashtu ndihmojnë në krijimin e një mjedisi të besueshëm për integrimin e IA në shërbimet publike. Në këtë mënyrë, digjitalizimi i shërbimeve publike përfiton nga këto rregulla duke siguruar që teknologjitë e avancuara të përdoren në mënyrë të përgjegjshme dhe efektive, duke garantuar mbrojtjen e të dhënave personale dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimeve për qytetarët. Prandaj, kuadri rregullator për IA dhe ai për digjitalizimin e shërbimeve publike janë të ndërlidhur dhe përforcojnë njëri-tjetrin në ndërtimin e një ekosistemi teknologjik të sigurt dhe të qëndrueshëm.

Kuadri rregullator për inteligjencën artificiale

Ndërsa teknologjia e IA ka përparuar me shpejtësi, përpjekjet për ta rregulluar atë në mënyrë ndërkombëtare janë ende në zhvillim. Siç do të shohim më poshtë, dy nga iniciativat më të rëndësishme që vendosin bazën për kornizën e nevojshme rregullatore për përdorimin e inteligjencës artificiale janë finalizuar së fundmi, në vitin 2024. Kjo tregon se ka përpjekje intensive në nivel global për t’iu përgjigjur sfidave të teknologjisë moderne, dhe për të krijuar rregulla e standarde të cilat do të formësojnë përdorimin e IA në të ardhmen.

Në Dhjetor të vitit 2023, ligjvënësit e Bashkimit Evropian arritën një marrëveshje politike mbi draftin e Aktit për Inteligjencën Artificiale, të parin akt detyrues mbi IA në botë që siguron kuadrin ligjor për përdorimin e sistemeve të IA në vendet e BE-së. Sistemet e IA të cilat përbëjnë “high risk” për sigurinë, shëndetin dhe respektimin e të drejtave themelore të njeriut, do lejohen vetëm, pasi të plotësojnë kërkesat dhe detyrimet për të fituar akses në tregun evropian. Në maj 2024, Këshilli i Bashkimit Evropian miratoi formalisht Aktin për Inteligjencën Artificiale të BE-së¹², duke shënuar një hap të rëndësishëm në rregullimin e inteligjencës artificiale. Ky Akt prezanton një kornizë rregullatore të harmonizuar me qëllim sigurimin që sistemet IA të jenë të sigura, transparente dhe të respektojnë të drejtat themelore. Aktin paraqet një hap thelbësor drejt digjitalizimit të shërbimeve publike, duke vendosur një bazë për një të ardhme ku teknologjia e avancuar rrit efikasitetin, transparencën dhe aksesueshmërinë në shërbime. Duke krijuar një kornizë rregullatore për inteligjencën artificiale, Akti siguron që sistemet IA të përdorura në shërbimet publike të përmbushin standarde të rrepta për sigurinë, drejtësinë dhe përgjegjshmërinë. Kjo qasje rregullatore jo vetëm që promovon përdorimin e përgjegjshëm të teknologjive të IA, por gjithashtu nxit inovacionin në shërbimet digjitale, duke mundësuar që institucionet publike të përdorin IA për detyra si automatizimi i proceseve administrative dhe

përmirësimi i angazhimit të qytetarëve përmes asistentëve virtualë inteligjentë. Ndërsa shërbimet publike e përqafojnë gjithnjë e më shumë transformimin digjital, Akti për Inteligjencën Artificiale të BE-së shërben si një themel për ndërtimin e besimit në këto teknologji, duke siguruar që ato të përdoren në mënyra që janë si etike ashtu edhe efektive në përmbushjen e nevojave të publikut.

¹² <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/artificial-intelligence/timeline-artificial-intelligence/>

Në maj të vitit 2024, Komiteti mbi Inteligjencën Artificiale në Këshillin e Evropës miratoi Konventën Kuadër për Inteligjencën Artificiale dhe të Drejtat e Njeriut, Demokracinë dhe Shtetin e së Drejtës (“Konventa”)¹³. Konventa përfaqëson traktatin e parë ndërkombëtar për IA që do të jetë ligjërish i detyrueshëm për nënshkruesit. Ajo synon që ngritja dhe përdorimi i IA të garantojë standartet e të drejtave të njeriut, demokracisë dhe shtetit të së drejtës.¹⁴

Gjatë fazës së hartimit dhe konsultimit të kësaj konvente nga Komiteti i Inteligjencës Artificiale i Këshillit të Evropës (CAI), institucioni i Avokatit të Popullit ka bashkëpunuar ngushtësisht me Rrjetin Evropian të Institucioneve Kombëtare të të Drejtave të Njeriut (ENNHRI), për të marrë pjesë në diskutimet konsultative lidhur me draftin e konventës. Po kështu, ai është angazhuar në mënyrë proaktive për t’i përcjellë qeverisë shqiptare sugjerime konkrete lidhur me kapitujt e draft-Konventës (Kuadër)¹⁵, duke synuar kryesisht që konventa të kishte një qasje të bazuar në të drejtat e njeriut.

Kuadri rregullator për digjitalizimin e shërbimeve publike

Në **nivel komunitar**, Bashkimi Evropian ka miratuar paketën rregullatore që synon të krijojë një mjedis dixhital më të sigurt dhe më të drejtë në të gjithë Evropën, e cila përbëhet nga Akti për Shërbimet Dixhitale (DSA)¹⁶

¹³ Council of Europe adopts first international treaty on artificial intelligence: <https://www.coe.int/en/web/portal/-/council-of-europe-adopts-first-international-treaty-on-artificial-intelligence>.

¹⁴ [Artificial Intelligence, Human Rights, Democracy and the Rule of Law Framework Convention - Artificial Intelligence \(coe.int\)](https://www.coe.int/en/web/portal/-/artificial-intelligence)

¹⁵ Rekomandimet e Avokatit të Popullit drejtuar Ministrisë së Brendshme nr. 202300183, datë 23.02.2023, datë 13.04.2023, datë 01.06.2023 dhe datë 14.12.2023.

¹⁶ Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act) (Text with EEA relevance).

dhe Akti për Tregjet Dixhitale (DMA)¹⁷. DSA përqendrohet në përmirësimin e moderimit të përmbajtjes online, transparencën e algoritmeve dhe mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve, duke vendosur detyrime të qarta për platformat online për të menaxhuar përmbajtjen ilegale dhe të dëmshme. Në anën tjetër, DMA synon të rregullojë sjelljen e platformave shumë të mëdha që veprojnë si “portierë” në tregun dixhital, duke parandaluar praktikën monopoliste dhe duke siguruar konkurrencë të drejtë. Kjo paketë rregullatore, e dizenuar për të harmonizuar rregullat në të gjithë BE-në, kontribuon në krijimin e një tregu dixhital të hapur dhe të drejtë, duke mbrojtur përdoruesit dhe duke inkurajuar inovacionin dhe konkurrencën në sektorin dixhital.

Edhe pse Shqipëria nuk është ende pjesë e Bashkimit Evropian, është e rëndësishme që të përqafojë aktet dhe frymën e tyre, duke qenë se aspiron të integrohet sa më shpejt në BE. Akti për Shërbimet Dixhitale (DSA) i Bashkimit Evropian është pjesë e strategjisë më të gjerë të BE-së për të krijuar një hapësirë dixhitale më të sigurt dhe më transparente për të gjithë përdoruesit. Ai përfshin detyrime për moderimin e përmbajtjes, transparencën e algoritmeve dhe vendimmarrjeve të platformave, mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve dhe apelimet, llogaridhënien e platformave online, bashkëpunimin me autoritetet, mbrojtjen e të miturve dhe transparencën e reklamave. Gjithashtu, DSA vendos detyrime të shtuara për platformat shumë të mëdha online (VLOPs), duke përfshirë menaxhimin e rreziqeve sistematike

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022R2065>

17 Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council of 14 September 2022 on contestable and fair markets in the digital sector and amending Directives (EU) 2019/1937 and (EU) 2020/1828 (Digital Markets Act) (Text with EEA relevance) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?toc=OJ%3AL%3A2022%3A265%3ATOC&uri=uriserv%3AOJ.L.2022.265.01.0001.01.ENG>.

dhe auditimet e pavarura.

Duke adoptuar parimet e DSA-së, Shqipëria do të mund të harmonizojë rregulloret kombëtare me ato evropiane, duke përmirësuar cilësinë dhe sigurinë e shërbimeve dixhitale për qytetarët shqiptarë, duke rritur besimin dhe sigurinë e tyre në përdorimin e këtyre platformave si dhe duke treguar përkushtimin e saj ndaj vlerave dhe standardeve të Bashkimit Evropian.

Një tjetër akt i rëndësishëm është edhe Rregullorja e BE-së për dixhitalizimin e bashkëpunimit gjyqësor dhe aksesin në drejtësi në çështjet ndërkufitare civile, tregtare dhe penale¹⁸ e cila synon të përmirësojë dhe modernizojë bashkëpunimin gjyqësor dhe aksesin në drejtësi në çështjet ndërkufitare civile, tregtare dhe penale përmes dixhitalizimit. Ajo përcakton një kuadër për përdorimin e teknologjive dixhitale në komunikimin dhe shkëmbimin e informacionit midis autoriteteve gjyqësore të shteteve anëtare të BE-së, duke përmirësuar efikasitetin dhe shpejtësinë e procedurave gjyqësore. Rregullorja thekson rëndësinë e përdorimit të sistemeve të sigurta dhe të besueshme për transferimin e të dhënave, për të siguruar mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve dhe të dhënave të tyre personale.

Në veçanti, rregullorja adreson nevojën për standarde të përbashkëta dhe mjete teknologjike që mundësojnë aksesin në dokumente dhe prova dixhitale, si dhe pjesëmarrjen virtuale në procedurat gjyqësore ndërkufitare. Kjo nismë synon të lehtësojë qasjen e qytetarëve dhe bizneseve në drejtësi, duke reduktuar pengesat burokratike dhe kostot e larta të lidhura me procedurat tradicionale.

18 Regulation (EU) 2023/2844 of the European Parliament and of the Council of 13 December 2023 on the digitalisation of judicial cooperation and access to justice in cross-border civil, commercial and criminal matters, and amending certain acts in the field of judicial cooperation - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32023R2844#ntc8-L.202302844EN.000101-E0008>.

Në këtë mënyrë, rregullorja mbështet krijimin e një hapësire të drejtësisë dixhitale në BE, ku informacioni mund të shkëmbehet shpejt dhe me siguri ndërmjet shteteve anëtare.

Shqipëria duhet të ndjekë një strategji të integruar për dixhitalizimin e sistemit të saj gjyqësor dhe përmirësimin e bashkëpunimit ndërkufitar gjyqësor, për të përafruar parimet e rregullores së sipërcituar. Kjo qasje do të mundësojë përmirësimin e efikasitetit dhe transparencës së sistemit gjyqësor në Shqipëri, duke e afëruar atë me standardet evropiane dhe duke përgatitur vendin për integrimin e ardhshëm në Bashkimin Evropian.

Pjesë e paketës rregullatore mbi etikën e dhe rregullat e ofrimit dhe përdorimit të shërbimeve publike digjitale është edhe rekomandimi i miratuar në vitin 2014 nga Këshilli i OECD-së¹⁹ për strategjitë e qeverisjes digjitale. Ky rekomandim ofron një kornizë gjithëpërfshirëse për përdorimin efektiv të teknologjive dhe të dhënave në sektorin publik. Ky dokument është një udhëzues për qeveritë që synojnë të përmirësojnë mënyrën se si ato operojnë dhe i shërbejnë qytetarëve përmes inovacionit digjital.²⁰ Qëllimi i Rekomandimit është të ndihmojë qeveritë të zhvillojnë dhe zbatojnë strategji që e bëjnë administratën publike më të hapur, më efikase dhe më të përfshirë. Rekomandimi thekson rëndësinë e përdorimit të teknologjive digjitale dhe të dhënave për të forcuar qeverisjen dhe për të krijuar vlera të qëndrueshme për shoqërinë. Strategjitë kryesore që përshkruhen në rekomandim përfshijnë nxitjen e transparencës dhe angazhimit, krijimin e strukturave të qarta

19 OECD-ja është një organizatë ndërkombëtare që përfshin vendet më të zhvilluara ekonomikisht dhe që synon të promovojë politika që përmirësojnë mirëqenien ekonomike dhe sociale në mbarë botën. Megjithatë Shqipëria nuk është anëtare e kësaj organizate, ajo ka bashkëpunuar vazhdimisht me OECD-në në disa fusha për të përmirësuar qeverisjen dhe zhvillimin ekonomik të saj.

20 OECD - Recommendation of the Council on OECD Legal Instruments Digital Government Strategies: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406>

për menaxhim dhe koordinim, zhvillimin e kapaciteteve dhe burimeve, etj. Përmbyshja e Qëllimeve të Rekomandimit kërkon nga qeveritë të angazhohen për të përmirësuar qeverisjen dhe shërbimet publike përmes përdorimit të teknologjive dhe të dhënave. Ato duhet të krijojnë një kulturë të bazuar në të dhëna, të menaxhojnë rreziqet e sigurisë dhe privatisë digjitale, dhe të angazhohen për të siguruar që këto strategji të jenë efektive dhe të qëndrueshme.

Në **nivel kombëtar**, vendet anëtare të BE-së kanë miratuar kuadrin ligjor të nevojshëm për rregullimin e digjitalizimit të shërbimeve publike, duke e adresuar sfidat në mënyra të ndryshme në përputhje me zhvillimin ekonomik, financiar, social, kulturor dhe gjeografik. Në të gjitha rastet, rregullimi bazohet në garantimin e aksesit të barabartë dhe respektimin e parimit të mosdiskriminimit në kontekstin e digjitalizimit.

Në Bashkimin Evropian, rregullimet ligjore ndahen në dy qasje kryesore. Disa vende të BE-së garantojnë aksesin e barabartë në shërbimet publike nëpërmjet rregulimeve në ligjet e qeverisjes elektronike (e-government) që parashikojnë digjitalizimin e shërbimeve të administratës. Kjo qasje është përqafuar nga 13 shtete anëtare të BE-së (si Gjermania, Italia, Estonia, Finlanda, Suedia, etj.), si dhe vendet e rajonit si Serbia.

Në vende të tjera, është zbatuar një qasje sektoriale që rregullon fusha të caktuara si shëndetësia, shërbimet sociale, etj. Qasja e lartpërmendur, gjendet në 18 vende anëtare të BE-së (si Austria, Belgjika, Danimarka, Holanda, etj.) si dhe Maqedonia e Veriut.

Mënyra se si garantohet aksesin e barabartë në shërbimet publike në proces digjitalizimi ndjek dy drejtime. Në disa raste, garantohet për çdokënd (të gjithë) si një parim i përgjithshëm që zbatohet horizontalisht dhe plotëson parimin e administrimit të mirë

që garantohet edhe në nenin 41 të Kartës Evropiane për të Drejtat Themelore. Shtete të tjera kanë zgjedhur të garantojnë në mënyrë specifike të drejtën për akses të barabartë në shërbimet digjitale. Sa më sipër, reflektohet në mënyrë të përgjithshme në ligjet e qeverisjes elektronike apo në ligjet sektoriale.

Në ato raste kur shtetet parashikojnë shprehimisht garancinë për akses të barabartë në shërbimet publike digjitale (Estoni²¹, Gjermani²², Finlandë, Serbi²³, Suedi²⁴, Çeki²⁵, Bullgari²⁶), gjendet edhe përcaktimi për lirinë e zgjedhjes si parim i përgjithshëm që siguron që të gjithë përdoruesit kanë akses të lirë dhe të barabartë në shërbime publike digjitale, pa asnjë diskriminim.

Vetëm dy vende anëtare të BE-së, Franca dhe Letonia kanë kuadër ligjor më të zhvilluar që garanton të drejtën për akses të barabartë në shërbime digjitale, si në ligjet e qeverisjes elektronike ashtu edhe në ligje specifike²⁷. Franca bën pjesë në ato shtete që parashikojnë akses të barabartë në shërbime publike digjitale si parim i përgjithshëm i mosdiskriminimit dhe aksesit në qeverisjen digjitale. Për këtë qëllim, në Francë është miratuar ligji për Republikën Digjitale që siguron akses për të gjithë²⁸.

21 Estonia, Public Information Act (Avaliku teabe seadus), 15 Nëntor 2000, § 32 (1) 6.

22 Act to improve online access to administrative services (Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG)), 14 Gusht 2017.

23 Serbia, Electronic Government Act (Zakonoelektronskojupravi), 6 Prill 2018.

24 Sweden, Administrative Procedure Act (2017:900) (Förvaltningslag (2017:900)), 28 Shtator 2017; Sweden, Instrument of Government (Kungörelse (1974:152) om beslutad ny regeringsform), 28 Shkurt 1974.

25 Czechia, Act No. 12/2020 Coll. on the right to digital services (Zákon č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby), 17 Janar 2020.

26 Bulgaria, Electronic Government Act (Закон за електронното управление), 12 Qershor 2007, ndryshuar 22 Shkurt 2022.

27 Legal and policy instruments at national level: <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights?page=5#read-online>

28 France, Law No. 2016-1321 for a digital republic (Loi n° 2016-1321 pour une République numérique), 7 Tetor 2016.

Në legjislacionin spanjoll shkohet edhe më tej, pasi parashikohet parimi i qasjes në internet si një tërësi parimesh që duhet të respektohen gjatë hartimit, ndërtimit, mirëmbajtjes dhe përditësimit të shërbimeve elektronike për të siguruar barazi dhe mosdiskriminim në akses për përdoruesit.

Në Austri²⁹, ku është ndjekur qasja sektoriale e digjitalizimit të shërbimeve, parashikohet që qytetarët janë të lirë të zgjedhin mënyrën se si të kontaktojnë autoritetet publike, si një masë që siguron që të drejtat e qytetarëve respektohen.

Për sa i takon vendeve të Ballkanit Perëndimor, në rastin e Maqedonisë së Veriut, kuadri ligjor për qeverisjen digjitale përbëhet nga tre ligje³⁰ të ndërthurura në zbatimin e tyre: “Ligji për dokumentet elektronike, identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”, “Ligji për administrimin elektronik dhe shërbimet elektronike” si dhe “Ligji për regjistrin qendror të popullsisë”.

Ndërkohë që në Serbi, Ligji për Qeverisjen Elektronike parashikon shprehimisht që “çdokush ka të drejtën të përdorë shërbimet e qeverisjes³¹.”

Përveç parashikimeve të lartpërmendura, disa legjislacione, përfshijnë edhe rregulla të veçanta që marrin parasysh rrezikun e hendekut digjital për një kategori qytetarësh

29 Austria, eGovernment Act (E-Government-Gesetz), Federal Law Gazette (Bundesgesetzblatt) No.10/2004, 27 February 2004.

30 North Macedonia, Law on electronic documents, electronic identification and trusted services (Закон за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги), Official Gazette of the Republic of North Macedonia (Службен весник на Република Север North Macedonia, Law on electronic management and electronic services (Закон за електронско управување и електронски услуги), Official Gazette of the Republic of North Macedonia (Службен весник на Република Северна Македонија) No. 101/2019, 22 May 2019. North Macedonia, Law on the central population register (Закон за централен регистар на население), Official Gazette of the Republic of North Macedonia (Службен весник на Република Северна Македонија), No. 98/2019, 21 May 2019.

31 Serbia, Electronic Government Act (Закон о електронској управи), 6 April 2018.

për shembull për të moshuarit (Danimarka, Greqia etj.) si dhe për personat me aftësitë të kufizuara (Suedia, Danimarka etj.).

Kuadri ligjor vendas

Në kontekstin vendas, tre janë ligjet kryesore që përmbajnë parashikime të segmenteve të ndryshme brenda gjithë procesit të dhënies së shërbimeve publike në mënyrë digjitale³². Kështu, Kodi i Procedurave Administrative³³ përmban parimet e përgjithshme mbi të cilat bazohet dhe vepron administrata publike në tërësi dhe prevalon bazuar në parimin e hierakisë së normave përkundrejt dy ligjeve të tjera. Më tej, Ligji nr.43/2023 “Për Qeverisjen Elektronike”, miratuar rishtazi, përmban parashikime të karakterit teknik të qeverisjes elektronike në lidhje me detyrimet e autoriteteve publike dhe subjekteve private dhe infrastrukturën e sistemit. Ndërkohë që Ligji nr.107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, përcakton rregullat për përfshirjen e qytetarëve në politikëbërje, garantimin e pjesëmarrjes së tyre në procedurat administrative vendimmarrëse, dhe rritjen e përgjegjshmërisë dhe të llogaridhënies së administratës shtetërore.

Ligjet e tjera të posaçme që rregullojnë marrjen e shërbimeve në fushën e sigurimeve shoqërore, shëndetësore, arsimit nuk përmbajnë rregullime për mënyrën se si jepen shërbimet në këto fusha (mbi të gjitha në lidhje me modalitetet kur shërbimi jepet në formë digjitale). Kjo pasi një pjesë e tyre janë konceptuar si shërbime që jepen në mënyrë tradicionale (*offline*), pranë sporteleve dhe me

ndërveprim të drejtëpërdrejtë qytetar-shtet.

Duke qenë se as ligjet e lartpërmendura veç e veç dhe as legjislacioni i posaçëm nuk përmbajnë rregullime mbi mënyrën dhe parimet e dhënies së shërbimeve të përshtatura me sfidat që mbart digjitalizimi, të tre ligjet duhen lexuar në harmoni me njëra-tjetrën për të kuptuar kuadrin rregullator të zbatueshëm në fuqi.

Për nga mënyra se si është konceptuar Kodi, rregullimet e tij zbatohen në kontekstin e dhënies së shërbimeve publike në mënyrën tradicionale (*offline*) me ndërveprim të drejtëpërdrejtë me organin. Një nga arsyet mund të lidhet dhe me kohën e miratimit të tij, vite përpara avancimit të agjendës digjitale, që siç përshkruhet në pjesën hyrëse, ka marrë hov të konsiderueshëm nga viti 2020 e në vijim. Pavarësisht kësaj, parimet e parashikuara në Kreun II (Parimet e përgjithshme) si parime universale të shërbimeve publike, duhet të gjejnë zbatueshmëri dhe të jetësohen edhe në epokën e agjendës digjitale. Mënyra se si realizohet ajo mbetet diskrecion i ligjvënësit, por në ushtrimin e këtij diskrecioni ligjvënësi duhet të mbajë parasysh parimet dhe zërthimet e tyre në dokumentet ndërkombëtare apo edhe Direktivat e BE-së. Në të gjitha rastet, sistemet digjitale ekzistuese (apo që do të ndërtohen) duhet të ndjekin logjikën, parimet dhe garancitë e ligjit. Anashkalimi i garancive ligjore të Kodit të Procedurave Administrative dhe legjislacionit në tërësi prodhon akte që nuk realizojnë dhe përmirësojnë të drejtat dhe liritë themelore, nuk kontribuojnë në masat e nevojshme për respektimin e tyre, dhe nuk forcojnë shtetin e së drejtës.

Kështu, neni 10 (Parimi i dhënies së ndihmës aktive) parashikon se organi publik promovon *mundësinë* e palës për të aksesuar autoritetin publik në mënyrë elektronike. Kjo mundësi nuk është e lidhur me ndonjë detyrim të palës për të përdorur mjete të komunikimit elektronik. Kodi parasheh ofrimin e

³² Aspekte të veçanta të mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike, si dhe të përdorimit të të dhënave në këtë kuadër rregullohen nga legjislacioni specifik si ligji nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, ligji nr. 33/2022 “Për të dhënat e hapura dhe ripërdorimin e informacionit të sektorit publik”, ligji nr.9880, datë 25.2.2008 “Për nënshkrimin elektronik”, ligji nr. 107/2015 “Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara”.

³³ Ligji nr.44/2015, Kodi i Procedurave Administrative.

shërbimeve digjitale si *opsion* përkrah dhënies së shërbimit në mënyrën tradicionale, duke i njohur kështu të drejtën e zgjedhjes qytetarit.

Më tej, në nenin 17 përmendet detyrimi i organit publik që të ushtrojë veprimtarinë e tij në përputhje me parimin e barazisë. Ky parashikim vlen për të gjithë organet publike në Republikën e Shqipërisë, duke përfshirë edhe ato të krijuara rishtazi në funksion të agjendës digjitale.

Ligji nr. 43/2023 “Për Qeverisjen Elektronike”, përveç parimeve të përgjithshme të qeverisjes elektronike, parashikon edhe detyrimet e autoriteteve publike dhe subjekteve private në ofrimin e shërbimeve elektronike; të drejtat e personave fizikë, subjekteve private dhe autoriteteve publike për të komunikuar me njëri-tjetrin përmes teknologjisë së informacionit; funksionimin dhe ndërveprimin midis autoriteteve publike e subjekteve private për qeverisjen elektronike; infrastrukturën e shërbimeve elektronike; sistemin e administrimit dhe protokollit të dokumentit elektronik për institucionet e administratës shtetërore në nivel qendror dhe vendor (neni 2).

Referuar parimeve të përgjithshme mbi të cilat mbështetet qeverisja elektronike, vërehet që përfshin: a) sigurinë e infrastrukturave të sistemeve të informacionit dhe shërbimeve të lidhura me të; b) ligjshmërinë; c) mbrojtjen e interesit të publikut; ç) paraqitjen vetëm një herë; d) për të dhënat e hapura; dh) ndërtimin e infrastrukturës së qeverisjes elektronike; e) mbrojtja e të dhënave personale (neni 5). Një pjesë e këtyre parimeve, shkronja a) dhe e) janë parime që i parasheh edhe Kodi.

Ndërkohë, pjesë e parimeve të përgjithshme vërehet që nuk është akses i barabartë dhe respektimi i parimit të mosdiskriminimit në kontekstin e digjitalizimit. Ky ligj referon tek Kodi i Procedurës Administrative vetëm për sa i takon afateve për dhënien/përfitimin e

shërbimit. Pavarësisht mungesës së referimit në parimet e Kodit apo parashikimeve specifike të këtij ligji në lidhje me aksesin e barabartë dhe mosdiskriminimin, bazuar në parimin e hierakisë së normave, ato duhet të gjejnë zbatim dhe të materializohen nga organet ligjzbatuese që ofrojnë shërbimet digjitale. Parimet prevalue të Kodit duhet të materializohen në këto politika në formën e zbatimit të qasjes së diversifikuar që lejon marrjen e shërbimit me ndërveprim në sportel apo/edhe online. Më tej, kjo duhet të pasqyrohet edhe në mënyrën si konceptohen/hartohen platformat, si dhe ndërtohen karakteristikat përkatëse. Së fundmi, parimi i mosdiskriminimit apo akses i barabartë duhet të përbëjnë bazën për ndërtimin e mekanizimit monitorues të këtyre sistemeve me qëllim përmirësimin e tyre të vazhdueshëm, si dhe eliminimin e diskriminimit apo barrierave në akses, nëse konstatohet që ekzistojnë. Këto parime duhet të përshkojnë edhe analizën e efektivitetit të sistemeve përkundrejt shtresave të caktuara të popullsisë, duke analizuar se sa efektive kanë qenë në garantimin e trajtimit të barabartë apo dhënies së aksesit pa barriera.

Ligji nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, përcakton rregullat për bashkëqeverisjen me qytetarët nëpërmjet gjithëpërfshirjes së tyre në politikëbërje, garantimin e pjesëmarrjes së tyre në procedurat administrative vendimmarrëse, rritjen e përgjegjshmërisë dhe të llogaridhënies së administratës shtetërore përmes platformës “Me ty për Shqipërinë që duam” (neni 1). Bashkëqeverisja bazohet në parimin e rritjes së aksesit në shërbimet publike që nënkupton “Institucionet e administratës shtetërore, në përputhje me kompetencat e tyre dhe në përmbushje të parimit të bashkëpunimit ndërinstitucional, duhet të garantojnë përfitimin e shërbimeve publike ndaj çdo shtetasi, pavarësisht nga gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore,

sociale ose përkatësia prindërore, nëpërmjet procedurave administrative të thjeshta dhe transparente, të cilat nëpërmjet zgjidhjeve inovative e teknologjike mundësojnë një akses më të madh të qytetarëve në shërbimet publike” (neni 6).

Për sa më sipër, rezulton që legjislatori synon që çdo shtetas³⁴, të ketë akses në shërbime nëpërmjet zgjidhjeve inovative dhe teknologjike. Më tej, qartazi sipas vullnetit të ligjvënësit, zgjidhjet inovative dhe teknologjike duhet të përmirësojnë jetën e qytetarëve, pa asnjë dallim për përkatësi në grupe të caktuara dhe jo ta vështirësojnë atë.

Neni 10 që i referohet parimit të trajtimit të barabartë parashikon se institucionet e administratës shtetërore i garantojnë çdo qytetari ose grupi interesi mundësi të barabarta dhe të drejta për të propozuar, për t’u informuar dhe për t’u konsultuar, si dhe pjesëmarrje në të gjitha fazat e konceptimit, të hartimit dhe të miratimit të nismave që kanë si qëllim përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, deburokratizimin dhe rritjen e efikasitetit të administratës shtetërore. Për nga mënyra se si është formuluar ky nen, nuk lidhet me aksesin e barabartë dhe respektimin e parimit të mosdiskriminimit në kontekstin marrjes së shërbimeve digjitale. Për më tepër, formulimi i këtij parashikimi përmban elemente deklarative dhe jo mjaftueshmërisht të konkretizuara se si ndodh përfshirja e qytetarëve. Kjo më tej krijon vështirësi në krijimin e mekanizmave matëse të besueshme dhe të qëndrueshme, si dhe të atyre kontrolluese të efektivitetit apo transparencës që pasqyrojnë se si mbledhen opinionet dhe si reflektohen ndryshimet për shkak të vullnetit të qytetarëve. Në vlerësimin e Avokatit të Popullit, çdo nismë **që ofron** mundësi të barabarta dhe përmirëson aksesin

e qytetarëve **në** qeverisje apo politikëbërje është e mirëpritur.

Megjithatë, është e rëndësishme që këto nisma **të mos i** trajtojnë qytetarët thjesht si konsumatorë **të informacionit ose si një burim për krijimin e** opinionit publik. Përkundrazi, ato duhet të garantojnë dhe të nxisin rolin aktiv **të** qytetarëve si kontribues **të** vlefshëm dhe të angazhuar në proceset demokratike. Kjo nënkupton **që** qytetarët duhet të kenë mundësi reale **për të marrë pjesë në** vendimmarrje, për të shprehur mendimet dhe shqetësimet e tyre, dhe për të ndikuar në mënyrë efektive **në** politikat publike. Duhet të krijohen mekanizma **që u japin** qytetarëve fuqinë dhe përgjegjësinë **për të kontribuar në** ndërtimin **e një** shoqërie **më të drejtë dhe më demokratike**. Në këtë mënyrë, roli i tyre shkon përtej thjesht një roli pasiv si dëgjues ose pranues i politikave **të** vendosura nga të tjerët, dhe shtrihet **në një rol** aktiv si bashkëkrijues **të** këtyre politikave. Vetëm atëherë, çdo nismë **që** synon përmirësimin e aksesit dhe barazisë **në** qeverisje do të përmbushë plotësisht qëllimin e saj dhe do të kontribuojë **në** ndërtimin **e një** demokracie **të** qëndrueshme dhe të pjesëmarrjes **së** plotë qytetare.

Vendimi nr. 252, datë 29.04.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”,³⁵ është miratuar bazuar në nenin 61, pika 3 të këtij ligji. Ky vendim ka për objekt rregullimin e: a) procedurës së ofrimit të shërbimit në mënyrë elektronike nga institucionet shtetërore, duke lëshuar dokumentin përfundimtar elektronik, me nënshkrim ose vulë elektronike, në favor të subjektit kërkues; ...c) metodologjisë së monitorimit dhe të kontrollit të veprimtarisë administrative, që kryhet në funksion të ofrimit të shërbimit në mënyrë elektronike.

³⁴ Referuar terminologjisë së përdorur në Kushtetutë, disa të drejta/liri i njihen shtetasve shqiptarë, ndërkohë që të tjera i njihen “të gjithë”, “kushdo”, “askush”.

³⁵ Cituar dhe shpjeguar në pjesën hyrëse të këtij raporti.

Ky vendim përbën aktin që përcakton mënyrën e ofrimit të shërbimeve dhe karakterin ekskluziv (*online*) të mënyrës së ofrimit.

Pjesë e kuadrit ligjor vendas është edhe VKM nr. 623, datë 26.10.2018 “Për miratimin e Kartës së të Drejtave të Qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike”, që liston në formën e katalogut 20 të drejtat e qytetarëve dhe të biznesit që zbatohen në procesin e përfitimit të shërbimeve publike.³⁶ Ky akt është nxjerrë në zbatim të Ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, që rregullon veprimtarinë e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA). Sipas pikës 2 të këtij akti, të drejtat e parashikuara në këtë kartë janë të zbatueshme për ministritë e linjës, institucionet e tjera përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike, institucionet e pavarura dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore, sipas parashikimeve në legjislacionin në fuqi për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel. Në fund të aktit parashikohet që të drejtat e njohura dhe të garantuara në këtë kartë duhet të transmetohen në mënyra të ndryshme te nëpunësit/punonjësit që ofrojnë shërbime publike, si dhe te qytetarët, me qëllim edukimin dhe respektimin e këtyre të drejtave gjatë ofrimit të shërbimeve publike në praktikë.

Për nga mënyra si është formuluar, ky akt ka karakter deklarativ. Në thelb akti nuk krijon të drejta të reja, por liston dhe afirmon në mënyrë koncize dhe të kuptueshme ato të drejta që kuadri kushtetues dhe ligjor në tërësi i njeh dhe përfshin. Akti shërben si mjet ndërgjegjësimi jo vetëm për qytetarët dhe biznesin por edhe për vetë punonjësit që ofrojnë shërbime publike.

³⁶Të drejtat përfshijnë: 1. E drejta për informim 2. E drejta për përdorimin e shërbimeve publike 3. E drejta e tërheqjes nga kërkesa 4. Mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset 5. E drejta për trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike 6. E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve 7. E drejta për zgjidhje efektive 8. E drejta për të proceduar kërkesën tuaj sipas radhës së aplikimit. 9. E drejta për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme 10. E drejta për marrjen e një shërbimi në mënyrë transparente. 11. Alternativat në paraqitjen e kërkesës dhe në ofrimin e shërbimit 12. E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore 13. E drejta për ankim 14. Infrastruktura në ofrimin e shërbimeve publike 15. Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit 16. Mbrojtja e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare 17. E drejta për këshillim paraprak 18. E drejta për shërbim cilësor 19. Pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike 20. Publikimi, informimi dhe edukimi.

V. GJETJET

V.1. AKSESI

Për efekt të analizës në këtë raport, *aksesi* nënkupton aspekte që kanë të bëjnë me pasojat e digjitalizimit të shërbimeve publike, duke eksploruar efektet në ushtrimin e të drejtës për të aksesuar shërbime publike si dhe të drejtës për informim që gëzojnë qytetarët sipas Kushtetutës. Sa më sipër, përfshin edhe analizën se ‘si’ mbyllja e sporteve ka ndikuar në ushtrimin e të drejtës për akses në shërbime publike. Analiza synon të evidentojë masat që mund të merren për të siguruar opsione alternative (të tjera) të aksesueshme për të gjithë qytetarët, duke përfshirë ata që nuk kanë akses në teknologji apo internet. Nisur nga situata aktuale dhe objektivat strategjik në fuqi, roli i qeverisë është thelbësor për të siguruar jetësimin dhe mbrojtjen e të drejtës për akses në shërbime publike. Së fundmi, analiza përfshin një vështrim mbi rolin e shoqërisë civile dhe aktorëve të tjerë në këtë proces, nëse ata kanë mundur të ndihmojnë qytetarët për të aksesuar shërbimet publike, si dhe në çfarë forme e kanë bërë atë.

V.1.1 Barrierat teknologjike në Shqipëri

Barrierat teknologjike që pengojnë qytetarët për të aksesuar plotësisht dhe lehtësisht shërbimet *online* në kontekstin vendas shfaqen në forma të ndryshme.

Avancimi me hapa galopantë i procesit të digjitalizimit krijon pashmangërisht hendek digjital të konsiderueshëm. Jo çdo qytetar i vendit tonë mund të ketë akses në kompjutera (apo në ato më të fundit), smartphones, si dhe në cilësinë e nevojshme të internetit

nëpërmjet rrjeteve broadband¹. Në shumicën e zonave rurale dhe të largëta, lidhja me internetin luan një rol thelbësor në reduktimin e hendekut dixhital, kompeson largësinë, redukton izolimin dhe shpopullimin, si dhe redukton shpenzimet nëpërmjet përdorimit të shërbimeve online².

Barriera kryesore në kontekstin vendas lidhet me *cilësinë e rrjeteve të internetit*. Aksesit në internet me cilësi të shpejtësi të lartë ose shumë të lartë mundësohet nëpërmjet infrastrukturave/rrjeteve digjitale broadband. Vlen të theksohet që në Shqipëri ndërtimi i rrjeteve digjitale është realizuar nga operatorët e komunikimeve elektronike, kryesisht aty ku kërkesa ka qenë e lartë dhe aty ku ka ekzistuar mundësia për kthimin e investimit. Në zonat rurale apo në zonat e largëta, me pak zhvillim e pak popullsi, realizimi i këtyre rrjeteve është i ulët ose inekzistent, duke krijuar hendek digjital midis zonave rurale dhe urbane. Në Kapitullin 10: Transformimi Digjital dhe Media të Progres Raportit 2023 konstatohet se vijon të ekzistojë një hendek në depërtimin e rrjeteve fikse Broadband midis zonave urbane

1 Rrjetet Broadband NGA janë: i) rrjetet e aksesit të bazuara në fibra optike (FTTx); ii) rrjete kabllorë të përmirësuara; iii) disa rrjete të avancuara të aksesit me valë, të afta për të ofruar shpejtësi të larta për përdoruesit.

2 Nisur nga rëndësia që ka zhvillimi i rrjeteve broadband për zhvillimin ekonomik dhe kohezionin social, shtetet anëtare të Bashkimit Evropian, përveç investimeve nga operatorët privatë, kanë ndërhyrë me financim publik në formën e ndihmës shtetërore për zgjerimin e këtyre rrjeteve. Kuadri ligjor vendas parashikon një skemë ndihme shtetërore për zgjerimin e rrjeteve. Shih: VKM nr.434, datë 03.06.2020, “Për miratimin e Planit Kombëtar për zhvillimin e qendrueshëm të infrastrukturës digjitale 2020-2025”. <https://www.infrastruktura.gov.al/wp-content/uploads/2020/07/VKM-434-date-3.6.2020-Per-miratimin-e-Planit-Kombetar-per-Zhvillimin-e-Qendrueshem-te-Broadband-2020-2025.pdf>, si dhe Udhëzimi për Ndhimën Shtetërore në Broadband, miratuar me Vendimin e Komisionit të Ndhimës Shtetërore nr. 92, datë 25.11.2019 në bazë të Ligjit nr. 9374, datë 21.04.2005 “Për ndihmën shtetërore”, të ndryshuar.

dhe rurale: “Në vitin 2022, interneti fiks në broadband arriti 585 285 entitete (535,049 abonent privatë dhe 50,236 biznese), me një rritje prej 5% nga viti 2021...Ekziston ende hendek në depërtim midis zonave rurale dhe urbane. Vetëm 20% e të gjithë numrave fiks të lidhur me broadband gjendet në zonat rurale, ndërkohë që në zonat rurale jetojnë 40% e popullsisë³.” Për më tepër, kostot e internetit nuk mund të përballohen nga çdo qytetar e sidomos shtresat në nevojë. Nisur nga rëndësia që ka marrë interneti, që barazohet edhe me aksesin në elektricitet, ujë apo shërbimet shëndetësore, lipset të vlerësohet mundësia e përfshirjes së pagesës së internetit në shportën e ndihmës ekonomike për familjet në nevojë.

Një barrierë thelbësore janë edhe *mundësitë ekonomike* për të pasur mjetet e duhura (smartphone, tablet, kompjutera etc.) të një cilësie të tillë që mundësojnë përdorimin e shërbimeve digjitale. Ndonëse nuk ekzistojnë shifra të sakta apo vlerësime se sa përqind e shoqërisë nuk ka mundësi ekonomike për të pasur këto lloj mjetesh komunikimi, vlerësohet se ato gjenden më shumë në zonat rurale, si dhe në shtresat e marginalizuara në zonat urbane.

Barriera tjetër lidhet me *njohuritë dhe aftësitë personale* për të përdorur shërbime digjitale. Sipas Eurostat, individi konsiderohet se gëzon aftësitë bazike digjitale kur është në gjendje të bëjë të paktën një aktivitet (veprim) në secilën prej pesë sferave të ndryshme të kompetencës: aftësia për të lexuar informacionin dhe të dhënat (kur kërkohet informacion online), komunikimi (për shembull: duke dërguar e-mail); krijimi i përmbajtjes digjitale (për shembull: hartimi i kodeve programues); siguria (për shembull mbrojtja e të dhënave personale); si dhe zgjidhja e problemeve (për shembull

nëpërmjet instalimit të software)⁴. Kështu, *ndërfaqja e sistemit apo aplikacionit* mund të jetë e ndërlikuar për ata qytetarë që kanë njohuri dhe aftësi të limituara për të lundruar në botën digjitale. Ekzistojnë disa aspekte që mund të pengojnë qytetarin për të aksesuar shërbimet të tilla si formati i komplikuar, udhëzime të paqarta, apo edhe elementë të design-it që nuk janë të aksesueshme apo janë jo miqësore për përdoruesit. Duke mos patur këto aftësi digjitale dhe ndeshur në vështirësi, qytetari kërkon të marrë një informacion që jo gjithmonë u ofrohet, pasi sistemi mund të mos jetë funksional apo askush nuk përgjigjet në numrat e telefonit që i janë vënë publikut në dispozicion, ose mungojnë linja shërbimi pa pagese (hotline).

Pavarësisht shifrave në rritje për kontaktet elektronike me autoritetet publike sipas INSTAT (që përmenden në pjesën hyrëse), ndërveprimi mbetet në nivelin e shkarkimit të akteve apo edhe marrjes së informacionit, duke mos kaluar kështu nivelin bazik të përdorimit. Përtej kategorive që priren të mos kenë njohuritë/aftësitë e nevojshme si të moshuarit apo personat me aftësi të kufizuara ka edhe kategori të tjera si fermerët apo qytetarët në moshë 40-60 vjeç që nuk kanë zhdërvjelltësinë digjitale të nevojshme për ndërveprim me smartphone, apo edhe ndërfaqen e “*e-Albania*”. Vlen të theksohet që ende nuk ka një vlerësim të saktë nga një burim autoritar në lidhje me numrin e personave që hasin vështirësi me teknologjinë digjitale në vendin tonë dhe për rrjedhojë janë objekt i ndasisë digjitale dhe i mungesës së aksesit në shërbimet publike.

Përtej këtyre barrierave që pjesërisht kanë të bëjnë me gjendjen/situatën ekonomike-sociale apo gjeografike të qytetarit, ka edhe elementë të tjerë që krijojnë barrierë teknologjike.

Një tjetër element i rëndësishëm në botën

3 European Commission (2023), Albania 2023 Report, Brussels, 8.11.2023, SWD(2023) 690 final, fq.94, https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2023/11/SWD_2023_690%20Albania%20report.pdf.

4 <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/digitalisation-2023>

globale është edhe *përshtatja e gjuhës*. Kështu, shërbimet publike shpesh nuk kanë opsionin për përshtatjen e gjuhës, duke vështirësuar kështu përdorimin dhe kuptimin e shërbimit nga qytetarë që jetojnë në Shqipëri, por nuk flasin gjuhën shqipe apo me njohuri të pakta të saj. Ky është një element thelbësor që shton ndasinë digjitale për pakicat kombëtare sidomos kur ato janë edhe të moshuar dhe migrantë.

Të shumtë janë edhe qytetarët që janë ngurrues në përdorimin e shërbimeve online për shkak të *shqetësimit në lidhje me sigurinë dhe privatësinë e informacioneve* për jetën e tyre private. Kryesisht kjo lidhet me shqetësimin për ‘*vjedhjen e identitetit*’ apo ndërhyrjet në të dhëna (data breach). Është fakt i njohur se në datën 22.12.2021, media të ndryshme publikuan një lajm me titull “Skandal me të dhënat private, pagat e mbi 637 mijë shqiptarëve dalin në publik”, ku parashatrohej se qarkullonte në aplikacionin Whatsapp një bazë të dhënash me të dhënat personale të mbi 637 mijë subjekteve të të dhënave, nëpunës/punëmarrës të sektorit publik dhe atij privat (shiko më poshtë tek *Privatësia* më gjerësisht).⁵ Disa muaj më vonë, më 15-16 korrik 2022 shumë prej sistemeve qeveritare, të hostuara pranë AKSHI-t, u bënë pre e një sulmi kibernetik, me qëllim fshirjen e tyre të plotë.⁶ Raste të tjera që lidhen me të dhënat e patronazhistëve apo edhe me përdorimin e identitetit të të moshuarve në kuadër të transaksioneve në procesin e inceneratorëve, përlligjin shqetësimet e qytetarëve dhe skepticizmin e tyre në lidhje me përdorimin e sistemeve të digjitalizuara.

Një tjetër faktor thelbësor lidhet me *mbështetjen teknike* të limituar kur qytetari ndeshet me probleme për të aksesuar faqen

apo aplikacionin online. Sa më sipër, lidhet me ndërtimin e kanaleve mbështetëse apo të asistencës në raste mosfunksionimi apo ndërprerje të shërbimit që mund të krijojnë vështirësi për një kategori të qytetarëve. Në përputhje me parashikimet e Agjendës Digjitale të Shqipërisë vihet re përmirësimi i karakteristikave të platformës që e bëjnë më miqësore për të gjithë kategoritë e përdoruesve si psh. Asistenti Virtual 1.0. apo aplikacione të ngjashme që janë në proces. Gjithsesi, procesi i bërjes më miqësore të përdorimit është një proces i vazhdueshëm përmirësimi dhe perfeksionimi.

Autentifikimi dhe identifikimi digjital është një tjetër element që lidhet edhe me aksesimin e shërbimeve të portalit “*e-Albania*”. Pavarësisht se nuk parashikohen verifikime të karakterit biometrik për aksesim, kërkohet aksesim me kredenciale vetjake që dërgohen në telefon (së fundmi edhe me kod 6 shifror), si dhe nënshkrim digjital në kuadër të marrjes së shërbimit që krijon një hallkë apo sfidë shtesë për qytetarin që nuk e ka këtë lloj teknologjie apo dokumenti. Marrja e nënshkrimit digjital është një procedurë e mëvetshme, objekt rinovimi, që duhet kryer përpara se të merret shërbimi dhe që përfitohet kundrejt pagesës.

Një barrierë tjetër që jo gjithmonë mund të jetë prezente në pamje të parë lidhet me *përputhshmërinë e aparatit*, pasi jo gjithmonë aplikacionet apo faqet e internetit janë të optimizuara në atë formë që të jenë të lexueshme (përputhshme) me çdo lloj aparati. Jo pak herë ndeshen barrierë për mungesën e përputhshmërisë që pengojnë aksesin nga smartphones, tableta apo edhe kompjutera të vjetër.

Më tej, ekzistojnë barrierë për *personat me aftësi të kufizuara* që për shkak të aftësive të tyre dhe veçorive të ndërfaqes nuk mund ta aksesojnë atë. Kjo nënkupton mundësinë teknike për të aksesuar faqen përkatëse nga personat me aftësi të kufizuara

⁵ <https://www.idp.al/wp-content/uploads/2022/11/Vendim-TATIME.pdf>.

⁶ Shiko për më shumë detaje: Analizë e detajuar mbi sulmin kibernetik publikuar nga AKSHI <https://akshi.gov.al/raporte-vjetore/>.

në shikim apo në dëgjim. Avokati i Popullit ka evidentuar mungesën e aksesit për këtë kategori në Raportin Vjetor 2022⁷. Në pikën 40 të Planit të Veprimit të Agjendës Digjitale përfshihet masa në lidhje me përshtatjen e Portalit Qeveritar dhe website-eve zyrtare për personat me aftësi të kufizuara, për t'u përfunduar deri në 2025.

Një tjetër kategori që kushtëzohet/ndikohet në akses janë edhe *përfituesit e ndihmës ekonomike*. Ndihma ekonomike është një prej 23 shërbimeve që jepen nga Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale në “*e-Albania*”. Në këtë rast, shërbimi elektronik u vjen në ndihmë qytetarëve që kanë aplikuar për ndihmë ekonomike, të kontrollojnë online statusin e aplikimit të tyre, si dhe të shohin informacion mbi ndihmën që ata kanë marrë gjatë 12 muajve të fundit⁸. Nisur nga kategoria e popullsisë subjekt i këtij programi (familjet në nevojë, jetimët që nuk janë në institucione, prindërit me më shumë se 2 fëmijë të lindur njëherësh, që u përkasin familjeve në nevojë, viktimat e trafikimit, viktimat e dhunës në marrëdhëniet familjare, për periudhën e vlefshmërisë së urdhrit të mbrojtjes ose të urdhrit të menjëhershëm të mbrojtjes, që nuk trajtohen në institucionet e përkujdesjes shoqërore), vetëvetiu përkatësia në këtë grup krijon barrierë në aksesimin e internetit dhe shërbimeve që ofrohen online.

V.12 Nevoja e qasjes së diversifikuar dhe e ofrimit të shërbimeve alternative

Qasja digjitale në ofrimin e shërbimeve publike e zbatuar vitet e fundit në Shqipëri vlerësohet nga qytetarët, përfaqësuesit e

institucioneve dhe OJF-ve në tërësi si një zhvillim pozitiv që lehtëson ndërveprimin në aksin qeveri-biznes-qeveri dhe qeveri-shtetas-qeveri. Në të njëjtën kohë, vlerësohet se qasja digjitale duhet të jetë pjesë e *qasjes së diversifikuar*⁹ sipas të cilës shërbimet me interes të lartë social dhe ekonomik ofrohen duke u përshtatur sa më shumë që të jetë e mundur me nevojat në terren (vendndodhja gjeografike apo situata social-kulturore). Aplikimi i qasjes së diversifikuar të shërbimeve publike (*online* dhe *offline*) nuk është gjë tjetër veçse materializimi i parimit të proporcionalitetit (neni 17 i Kushtetutës) në thelb të të cilit qëndron ekuilibrimi i drejtë i interesave, vlerësimi objektiv i tyre, si dhe shmangia e konfliktit nëpërmjet përzgjedhjes së mjeteve të duhura për realizimin e tyre¹⁰.

Në një kontekst më të gjerë, Protokollin Nr. 26 (Mbi shërbimet e interesit të përgjithshëm) të Traktatit të Bashkimit Evropian vë theksin që vendet anëtare të BE-së që zbatojnë agjendë digjitale në shërbimet publike, të aplikojnë një qasje të diversifikuar¹¹. Edhe struktura të tjera të BE-së, si FRA, nënvizojnë se pavarësisht se shtetet anëtare zgjedhin mënyrën se si ofrojnë shërbimet, ato duhet të sigurojnë cilësi të lartë, siguri dhe mundësi financiare, trajtim të barabartë, promovimin e aksesit universal dhe mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve. Nga pikëpamja e të drejtave themelore, kjo nënkupton se ata (qytetarët) që nuk mund apo nuk dëshirojnë akses në shërbimet publike digjitale duhet të kenë akses *offline* për të

⁷ Raport Vjetor 2022 fq.120 <https://www.avokatipopullit.gov.al/media/manager/website/reports/Raporti%20vjetor%20i%20veprimtarise%20se%20institucionit%20te%20Avokati%20e%20Popullit%20per%20vitin%202022.pdf>

⁸ https://e-Albania.al/eAlbaniaServices/ServiceList.aspx?service_filter=INS&institution_id=47&service_type=Y.

⁹ Referuar Kodit të Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë, neni 10, pika 2, i cili parashikon se: “*Organi publik promovon mundësinë e palës për të aksesuar autoritetin publik në mënyrë elektronike. Kjo mundësi nuk është e lidhur me ndonjë detyrim të palës për të përdorur mjete të komunikimit elektronik*”.

¹⁰ Vendimi nr.52, datë 05.12.2012; apo nr.1 datë 06.02.2013, i Gjykatës Kushtetuese.

¹¹ Treaty on European Union - Protocol (No 26) on services of general interest, Official Journal L15, 09/05/2008 P. 0308 – 0308, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:12008M/PRO/26>.

siguruar që askush nuk lihet pas¹².

Në Francë, në kuadër të zbatimit të agjendës digjitale ndërmarrë nga qeveria, nisur nga sfida të ngjashme me ato me të cilat po përballen qytetarët shqiptarë, institucioni i *Défenseur des droits* në Raportin mbi Dematerializimin e Shërbimeve Publike¹³ ka nënvizuar se asnjë s'mund të detyrohet të kërkojë shërbime të dematerializuara në marrëdhënien me administratën. Për këtë arsye, ky institucion rekomandon se përdoruesit e shërbimeve publike, me kërkesën e tyre, duhet të priten në zyrat e administratës në mënyrë që të kryejnë procedurat administrative në kohë të arsyeshme, duke përcaktuar edhe një afat dy mujor. Ekzistenca e shërbimeve të digjitalizuara nuk nënkupton detyrimin për nënshtrim elektronik tek administrata.

Në të njëjtën linjë me sa më sipër edhe institucionet vendase që mbrojnë të drejtat dhe liritë themelore kanë parashtruar se komunikimi i subjekteve/qytetarëve me portalin “e-Albania”, me qëllim marrjen e shërbimeve elektronike, nuk duhet të kufizohet vetëm nëpërmjet këtij portali. Kjo mënyrë komunikimi duhet të jetë një alternativë/mundësi për ofrimin e këtyre shërbimeve nga ana e institucioneve publike¹⁴.

Vështirësitë në akses janë konstatuar edhe nga vetë ekzekutivi siç rezulton nga korrespondenca midis Kryeministrit dhe Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi

12 Gjetjet kryesore marrë nga Raporti i FRA ‘Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in digital societies’, datë 13.09.2023. <https://fra.europa.eu/en/publication/2023/older-people-digital-rights?page=1#read-online>.

13 The Defender of Rights (2022), *Report Dematerialisation of Public Services: three years later where are we ?*, fq.68. <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-265#:~:text=La%20d%C3%A9mat%C3%A9rialisation%20offre%20de%20nouveaux,pour%20nombre%20d'entre%20eux>.

14 Dhënie mendimi nga Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale për projektligjin “Për qeverisjen elektronike”, fq.6. <https://www.idp.al/wp-content/uploads/2022/01/Dhenie-mendimi-1.pdf>.

(KMD) në kuadër të shqyrtimit nga ky i fundit të një ankese¹⁵ për problematika me ofrimin e shërbimeve on-line nëpërmjet platformës “e-Albania”. Në kuadër të këtij hetimi, me shkresën nr. 3002/1 prot., datë 22.06.2022, Kryeministria ka informuar Komisionerin në lidhje me zbatimin e VKM-së Nr. 252/2022, duke parashtruar se “...ndër problematikat e evidentuara përfshihen edhe ato të vështirësive të disa qytetarëve për të marrë shërbimet on-line për shkak të moshës dhe/apo mungesës së pajisjeve elektronike të përshtatshme. Në përgjigje të kësaj problematike, çdo institucion përgjegjës për ofrimin e shërbimeve on-line ka vënë në dispozicion një apo disa punonjës të cilët ndihmojnë çdo qytetar, i cili për arsye të ndryshme ka vështirësi për të siguruar në mënyrë të pavarur shërbimet on-line”. Kjo masë e marrë nga ekzekutivi përmban elementë të qasjes së diversifikuar që nëse zbatohet në mënyrë koherente (sistematike), të njëtrajtshme dhe tërësore nga të gjitha institucionet qendrore (zyrat/drejtoritë/degët vendore) që japin shërbime lehtëson aksesin e qytetarit për t’i marrë ato.

Nevoja për të patur një qasje të diversifikuar nëpërmjet mekanizmave të tjerë alternative *offline* u nënvizua edhe gjatë takimeve në terren. Ligjvënësi brenda diskrecionit që gëzon duhet të dizajnojë një qasje të diversifikuar (me mekanizma *offline*) që adreson sfidat aktuale dhe ato të së ardhmes në përputhje me agjendën politike digjitale (dokumentet strategjike), duke u kujdesur edhe për zbatimin sistematik dhe të njëtrajtshëm. Ekzistenca e këtyre mekanizmave *offline* nuk çënon qasjen digjitale që aplikohet prej organeve publike që ofrojnë shërbimin përkatës sipas ligjit.

Së fundmi, nevoja për të patur një qasje të diversifikuar nëpërmjet mekanizmave të tjera alternative *offline*, diktohet edhe nga situatat

15 KMD, Vendim Nr. 179, datë 12.09. 2023, fq.6, <https://www.kmd.al/wp-content/uploads/2023/09/Vendim-nr.-179-date-12.09.2023-R.G-kunder-Agjencise-Shteterore-te-Kadastres-Diskriminim-ndersektorial-dhe-te-terthorte.pdf>.

kur sistemi digjital për arsye të ndryshme mund të jetë jashtë funksionit (si në rastin e sulmit kibernetik i përmendur në pjesën e barrierave të teknologjisë apo edhe për shkak të përmirësimeve / mirëmbajtjes në sistem siç ndodhi në fillim të muajit shkurt 2024, ku “*e-Albania*” nuk ishte funksionale për dy ditë), e që cenon të drejtën e qytetarëve, të cilët, qoftë edhe përkohësisht, nuk marrin dot shërbimet publike online.

V.13 Qasja digjitale dhe pasojat në ushtrimin e së drejtës për akses në shërbime publike

Ushtrimi i së drejtës për të marrë shërbime publike lidhet pazgjidhshmërisht me jetësimin e të drejtave dhe lirive themelore të qytetarit të parashikuara në Kushtetutë (nenet 18, 20, 41, 42, 49 (2), 52, 53, 54, 55, 57). Gjykata Kushtetuese në jurisprudencën e saj ka theksuar se sanksionimi i të drejtave dhe lirive të njeriut të pranuar në Kushtetutë dhe shoqërimi i tyre me masat për vënien në jetë të tyre duhet të synojnë përmirësimin dhe rritjen e standardeve të të drejtave, si dhe forcimin e shtetit ligjor. Nëse masat e marra shpien në përkeqësimin në mënyrë të paarsyeshme të gjendjes ligjore të personave të tjerë, mohojnë të drejtat e fituara ose injorojnë interesat legjitime të tyre, atëherë do të cenohet parimi kushtetues i barazisë së të drejtave dhe, në përgjithësi, do të rrezikohet arritja e qëllimit madhor të ndërtimit të shtetit të së drejtës¹⁶.

Kufizimi i komunikimit qeveri-qytetar-qeveri vetëm nëpërmjet portalit “*e-Albania*” ndikon në aksesin e qytetarëve në dy nivele, që edhe pse në pamje të parë mund të vlerësohen të pavarura nga njëra-tjetra, në fakt ndërlidhen organikisht. Kështu, niveli i parë lidhet me aftësitë teknike për qasjen vetë dhe në mënyrë të pavarur të platformës

dhe hapat që duhen ndërmarrë për t’u pajisur me kodet/fjalëkalimet, duke përfshirë edhe informacionin mbi teknologjinë e nevojshme. Niveli i dytë lidhet me njohuritë ligjore /aftësitë vetjake për të përfutur shërbimet që ofrohen në mënyrë të pavarur. Në pamundësi për të kryer vetë dhe mënyrë të pavarur veprimet e lartpërmendura, nga këndvështrimi i qytetarit lindin pikëpyetjet se *kush* mund të asistojë për t’i përfutur shërbimet: *familjarë/të afërm* apo *strukturat shtetërore* (vendore/qëndrore) apo *operatorët e ndryshëm privat*. Asistenca nga operatorë privatë nënkupton kosto shtesë për qytetarin.

Nga takimet në terren, rezulton se përgjigjet për dilemat e lartpërmendura qytetarët, kanë mundur t’i marrin nga burime të ndryshme dhe të disponueshme në territorin ku banojnë. Rezulton që përveç burimeve tradicionale siç janë ndihma nga familjarët/të afërmit, qytetarët i janë drejtuar strukturave shtetërore si për shembull Zyrës së Ndihmës Juridike¹⁷, strukturave vendore si Zyra e Shërbimit Social¹⁸, Zyrave Rajonale të Avokatit të Popullit¹⁹ apo Komisionierit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, por edhe entiteteve private si OJF, zyra avokatore, noterët apo edhe qendrat

17 Zyrat e Ndihmës Juridike ekzistojnë vetëm në 20 qytete të vendit, pra në vetëm 1/3 e të gjithë bashkive të territorit. Sipas Ligjit nr.111/2017, këto Zyra mund të japin **ndihmë parësore** që sipas nenit 3 (b) është: i) dhënia e informacioneve në lidhje me sistemin ligjor të Republikës së Shqipërisë, aktet normative në fuqi, të drejtat dhe detyrimet e subjekteve të ligjit dhe metodat për ushtrimin e këtyre të drejtave në procesin gjyqësor dhe në atë jashtëgjyqësor; ii) dhënia e këshillimit; iii) dhënia e këshillimit mbi procedurat e ndërmjetësimit dhe zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve; iv) dhënia e ndihmës në hartimin dhe përpilimin e dokumenteve të nevojshme për të vënë në lëvizje administratën shtetërore ose për të kërkuar ndihmë juridike dytësore; v) përfaqësimi përpara organeve administrative; dhe vi) dhënia e të gjitha formave të tjera të mbështetjes së nevojshme juridike që nuk përbëjnë ndihmë juridike dytësore.

18 Pjesa më e madhe e asistencës që japin lidhet me shkarkimin e certifikatave personale dhe familjare paraqitja e të cilave është kusht ligjor për përfutimin e asistencës. Në këto raste nëpunësit hyjnë në portal me kredencialet e qytetarit, duke mos patur akses të integruar në këto dokumente.

19 7 zyra në të gjithë territorin përkatësisht në Kukës, Shkodër, Vlorë, Berat, Sarandë, Pogradec dhe Dropull.

16 Vendimi i Gjykatës Kushtetuese nr.9, datë 26.02.2007.

e internetit²⁰. Pjesërisht këto burime nuk operojnë në një shtrat ligjor të përshtatshëm dhe të përgjegjshëm, ose/dhe jo gjithmonë garantojnë profesionalitet përkundrejt informacionit që përcjellin, siç është rasti i qendrave të internetit. Ndërkohë që asistencë e ofruar nga noterët apo zyrat e avokatisë, në parim dhe në përputhje me parashikimet ligjore për mbrojtjen e të dhënave personale, plotëson kushtet ligjore për të ndihmuar jo vetëm në lidhje me aksesin në platformë, por edhe në këshillim ligjor për përdorimin dhe marrjen e shërbimeve përkatëse.

Për shërbimin e marrë nga zyrat avokatore, noterët apo qendrat e internetit, qytetarit i është dashur të paguajë tarifë sipas rastit “për ndihmë në akses”, dhe për “këshillimin ligjor mbi elementë të aplikimit”. Kjo kosto i shtohet kostos së tarifës së aplikimit (për ato raste kur ligji parashikon pagesën e tarifës për marrjen e shërbimit, siç është rasti me Agjencinë Shtetërore të Kadastrës (ASHK). Sa më sipër, lidhet me kostot që mbartin qytetarët të cilët jetojnë në zonat urbane, lehtësisht të aksesueshme me mjete publike apo private.

Gatishmëria dhe ndihmesa falas e dhënë nga Zyra e Ndhmës Juridike, përfaqësues të Bashkisë, Zyrës së Shërbimeve Sociale, përbën një zhvillim pozitiv që në momentin e parë ka lehtësuar zbatimin e qasjes së re dhe ka amortizuar efektet financiare (shitesë) për qytetarët. Por, kjo lloj asistence/ndihme e ofruar gjatë kësaj periudhe, nuk duhet të shndërrohet në rregull sistematik në praktikë. Asistencë e dhënë në këto raste, përtej dëshirës së mirë për të ndihmuar qytetarin, ka qenë në tejkallim të kompetencave përkatëse. Këto struktura nuk mund dhe nuk duhet të ngarkohen me përgjegjësi që shkojnë përtej përgjegjësi

ligjore brenda fushës së kompetencave të tyre. Vijimësia e këtyre veprimtarive do të çonte jo vetëm në denatyrizim dhe deformim të kompetencave të tyre, por edhe të vetë vullnetit të ligjvënës. Ofrimi i asistencës dhe ndihmës *para, gjatë* dhe në përfundim të aplikimit për një shërbim publik duhet të jetë (dhe të mbetet) detyrë e vetë institucionit të mandatuar nga ligji për ta ofruar këtë shërbim nëpërmjet sporteleve help-desk/zyra informacioni. Vetëm institucioni kompetent sipas ligjit gëzon njohuritë dhe *know how* teknik për të ndihmuar dhe udhëzuar qytetarin në momentin e paraqitjes së aplikimit, dhënies së informacionit mbi statusin, plotësimin e dokumentacionit si dhe ankimin administrativ përkatës.

Detyrimi i institucioneve për të siguruar informacion/dokumentacion, nëpërmjet zgjidhjeve inovative apo formave të tjera të përshtatshme, pa kërkuar nga qytetarët dhe bizneset që të paraqesin dokumente që janë tashmë në dispozicion të administratës shtetërore duke mënjанuar kështu barrën mbi qytetarët dhe bizneset, parashikohet edhe nga Karta e të Drejtave të Qytetarit, në pikën 4 të saj “mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset”.

Ky angazhim ka mbetur në nivel deklarativ, që nuk ka gjetur zbatim në praktikën e përditshme të administratës publike dhe nuk reflektohet në mënyrë efektive në procedurat administrative përkatëse.

Vlen të theksohet se, në mungesë të sistemeve tërësisht të integruara, në të gjitha rastet nëpunësit aksesojnë platformën nëpërmjet kredencialeve të qytetarit, në prezencën e tyre dhe me dakordësinë e shprehur/nënkuptuar, por jo të nënshkruar, siç parashikohet në ligj. Për nga frekuenca e asistencës, rezulton që qytetarët kërkonin informacion mbi hapjen llogarisë personale në “e-Albania”, ndryshimin e fjalëkalimit, shkarkimin e dokumenteve të tillë si

20 Të njëjtin konstatim e gjejmë edhe në Vendimin Nr. 179, datë 12.09.2023 të Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, fq.7 <https://www.kmd.al/wp-content/uploads/2023/09/Vendim-nr.-179-date-12.09.2023-R.G-kunder-Agjencise-Shtetere-te-Kadastrës-Diskriminim-ndersektorial-dhe-te-terthorte.pdf>.

certifikatat personale/familjare, certifikatë e gjendjes gjyqësore. Por, siç u përmend më sipër, ndihma e dhënë nga nëpunësit i nënshtrohet kufizimeve që lidhen me detyrën funksionale të tyre, njohuritë profesionale (ekspertizën) mbi llojin/elementë të aplikimit dhe përgjegjësinë që marrin përsipër.

E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve parashikuar në Kartën e Qytetarëve nënkupton të drejtën për t'u asistuar nga nëpunësit e institucionit përgjatë procesit të marrjes së shërbimit, duke filluar që nga momenti i formulimit të kërkesës dhe në të gjitha fazat që kalon procesi për dhënien e shërbimit. Karta parashikon se: *“nëpunësit përgjegjës për ofrimin e shërbimit duhet të japin informacion dhe të kryejnë veprime aktive në favorin tuaj, me qëllim, lehtësimin e procedurës administrative, si edhe realizimin dhe ofrimin në mënyrë përfundimtare të shërbimeve të kërkuara nga ju”*. Sa më sipër, është e pabaralizueshme në kushtet e zbatimit të qasjes vetëm digjitale dhe të mungesës së ndërveprimit në sportel.

Për sa i takon rolit të OJF-ve në amortizimin e efekteve të qasjes së re konstatohet se, në ato qytete ku kanë qenë aktive të tilla si Fier,²¹ Berat apo Kukës, ato kanë dhënë ndihmë konkrete, pa pagesë. Kështu, në qytetin e Beratit angazhimi i OJF-ve ka ndihmuar qytetarë që i takojnë pakicave kombëtare duke asistuar në aplikimin për restaurim banese apo regjistrim fëmijësh në shkollë. Veçanërisht në Berat konstatohet një sinergji pozitive midis të gjithë aktorëve, Zyrës Rajonale të Avokatit të Popullit, Zyrës së Ndihmës Juridike, Zyrës së Shërbimit Social, OJF-ve dhe komunitetit rom/egjiptian për lehtësimin e aksesit për këto shtresa në lidhje me shërbime për strehimin, pensionin apo edhe arsimin.

Në tërësi, angazhimi i tyre në kuadër të

21 OJF-të lokale kanë zhvilluar trajnime për fermerët e zonës në lidhje me aksesin në platformë dhe shërbimet që përfitojnë fermerët.

zbatimit të qasjes nuk është ende në nivelet e dëshiruara duke patur parasysh edhe potencialin e tyre për të përfituar fonde nga donatorë në këtë fushë.

Në të gjitha rastet, qasja në shërbime për qytetarët është detyrë primare e administratës shtetërore.

Vlen të theksohet që vetë faqja “e-Albania” nuk përban orientim për qytetarët se kujt mund t'i drejtohen nëse hasin vështirësi në lidhje me marrjen e shërbimit përkatës. Mekanizmat e tjerë që “hyjnë në lojë” të tilla si ankesa sipas Ligjit nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen” apo ankesa pranë institucioneve kompetente për mbrojtjen e të drejtave dhe lirive themelore, janë mekanizma korrektiv dhe synojnë rivendosjen në vend të të drejtës së shkelur nga administrata. Në këtë kontekst, ankesa nuk është dhe nuk duhet të jetë e barazvlefshme me aplikimin për marrje shërbimi.

Pavarësisht përmirësimit të situatës në terren,²² vlerësohet se niveli i ndërgjegjësimit dhe informacionit mbi elemente të aksesit në shërbime, rëndësinë e llogarisë në tërësi si një arkivë personale që ruan të dhënat personale (ruajtje fjalëkalim, mbyllja e faqes pasi është marrë shërbimi), si dhe ndërveprimi brenda portalit, mbetet ende i ulët. Për të ilustruar situatën në terren sjellim rastin e fermerëve në zonën e Kukësit që janë asistuar nga një OJF që zhvillon aktivitet në atë qytet në lidhje me marrjen e shërbimeve nëpërmjet platformës “e-Albania”. Rezulton se fermerët e zonës, përdorin të gjithë të njëjtin kod si një mënyrë më e lehtë për të kujtuar kodin dhe për të mundësuar hyrjen në sistem për të marrë shërbime.

Në më pak se dy vjet nga zbatimi i qasjes

22 Falë politikave sensibilizuese të aplikuar nga ekzekutivi për të ndërgjegjësuar qytetarët për qasjen e re si dhe përmirësimit të karakteristikave të platformës që e bëjnë më miqësore për të gjithë kategoritë e përdoruesve si psh. Asistenti Virtual 1.0. apo aplikacione të ngjashme që janë në proces.

digjitale, nisur edhe nga niveli i ndryshëm i shërbimeve që ofrohen (shkarkimet e dokumenteve, aplikime me shkallë vështirësie të ulët, të mesme²³ dhe të komplikuar) edhe pse ekzistojnë pak të dhëna zyrtare,²⁴ duket se qytetarët tashmë orientojnë marrjen e disa shërbimeve në një kategori të caktuar entitetesh.

Kështu, është zhvilluar një tendencë që shërbimet që lidhen me realizimin e të drejtës së pronës (aplikime me ASHK-në me shkallë vështirësie të lartë pasi janë teknike dhe zgjasin në kohë), merren kundrejt pagesës pranë noterëve. Shërbime të tjera me shkallë vështirësie të mesme, të tilla si aplikim për lidhje pensioni ku lipset hedhja e të dhënave, ofrohen nga zyra avokatie. Ndërkohë që qendrat e internetit përdoren kryesisht për shkarkime të dokumenteve të ndryshme si certifikatë familjare, certifikatë e gjendjes gjyqësore etj. Vlen të theksohet, se pavarësisht se nuk duhet të zbatohet ky lloj ndërveprimi, në rastet e aplikimeve apo shkarkimeve të dokumenteve edhe strukturat shtetërore si Zyrat e Ndhmës Juridike, apo të Mbrojtjes Sociale, apo edhe Zyrat Rajonale të Avokatit të Popullit apo Komisionierit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, kanë ofruar ndihmë për qytetarët.²⁵

Nga ana tjetër, nëpunësit pranë institucioneve të lartpërmendura (si psh. Zyra e Ndhmës Juridike) që kanë patur gadishmërinë për t'i ndihmuar qytetarët për të aksesuar shërbimet në platformë jo në të gjitha rastet

kanë mundur t'i ndihmojnë qytetarët, pasi nuk kishin njohuritë e nevojshme për kryerjen e aplikimit në një fushë të caktuar siç mund të jetë ajo e pronës (aplikime pranë ASHK-së), apo asistencë nënkuptonte marrjen e përgjegjësisë së hedhjes së të dhënave të sakta që lidhen me përfitimin e të drejtës për pension. Në lidhje me këto veprime u ngrit shqetësimi që ndihma ndaj qytetarit në fakt e ekspozon nëpunësin ndaj një përgjegjësie²⁶ që nuk është pjesë e detyrave funksionale. Nëpunësit e kanë ofruar këtë shërbim edhe me dëshirën e mirë për të ndihmuar qytetarin, ndërkohë që pranojnë se iu mungonte trajnimi (aftësi/njohuri) për të gjithë gamën e 1237 shërbimeve elektronike që ofrohen në platformë. Ata shpesh gjenden në pamundësi të ndihmojnë qytetarin, pasi secila prej shërbimeve ka specifikat e veta për mënyrën e aplikimit si dhe modalitetet e shërbimit.

V2 MOSDISKRIMINIMI

Në këndvështrimin e këtij raporti, *diskriminimi* është një koncept i lidhur ngushtësisht me efektet që procesi i digjitalizimit ka sjellë në mundësinë e grupeve të caktuara për të marrë shërbimet publike që u njihen përmes Kushtetutës dhe legjislacionit. *Sa më sipër*, paraqet interes të analizojmë diskriminimin si një trajtim të pafavorshëm, që jo gjithmonë vjen në mënyrë të drejtëpërdrejtë, por edhe përmes ligjeve apo politikave të zbatuara njësoj për të gjithë qytetarët. Nga të gjithë aktorët e përfshirë në takimet në terren, identifikohet roli që duhet të luajë qeveria, por edhe ndikimi që ka pasur shoqëria civile si amortizuese e pasojave të

23 Aplikime për shtyrje afati kredie, lidhje pensioni pleqërie apo të tjera që nënkupton hedhjen e të dhënave në sistem, bazuar mbi të cilat institucioni njeh një të drejtë.

24 Numri i ankesave zyrtare të paraqitura pranë Komisionierit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale si dhe Komisionierit për Mbrojtjen nga Diskriminimi është tepër i vogël.

25 Referuar Raportit vjetor 2023 të KMD, rezulton se Zyra Rajonale Shkodër ka informuar/këshilluar dhe referuar në zyrat përkatëse 29 (njëzet e nëntë) qytetarë për problematikat me ofrimin e shërbimeve online të tilla si mënyra e aplikimit online për denoncimin e humbjes së mjeteve të identifikimit dhe aplikimin online përmes “e-Albania”, për përfitimin e pensionit të pleqërisë.

26 Neni 15 i Kodit të Procedurës Administrative parashikon se organet publike dhe nëpunësit e tyre, kur kryejnë një procedurë administrative, mbajnë përgjegjësi për dëmet që u shkaktojnë palëve, në përputhje me legjislacionin përkatës.

procesit të digjitalizimit në respektimin e të drejtave të çdo qytetari në fushën e shërbimeve publike *online*.

Trajtimi i barabartë dhe gëzimi i të drejtave themelore të njeriut pa u diskriminuar është një parim i sanksionuar në nenin 18 të Kushtetutës. Ligji themelor parashikon se çdo qytetar është i barabartë para ligjit dhe nuk mund të diskriminohet për një listë të mbyllur shkaqesh, veçse nëse ekziston një përlligjje e arsyeshme dhe objektive.²⁷ Kushtetuta i kushton një mbrojtje të veçantë pakicave kombëtare, të cilat gëzojnë të drejtën të ushtrojnë në barazi të plotë para ligjit të drejtat dhe liritë e tyre.²⁸

Në zbatim të këtij parimi kushtetues, legjislatori ka miratuar një ligj të posaçëm, Ligjin “Për mbrojtjen nga diskriminimi” (LMD), i cili synon ndër të tjera, të garantojë për çdo person shanse dhe mundësi të barabarta për të ushtruar të drejtat që i njihen me Kushtetutë, ligje dhe akte ndërkombëtare të ratifikuara (neni 2).

Në mënyrë të posaçme LMD garanton mbrojtjen e çdo qytetari nga sjelljet diskriminuese në marrjen e shërbimeve të ofruara nga subjektet publike dhe private. Në një kre të veçantë (Kreu IV), LMD ndalon diskriminimin në fushën e të mirave dhe shërbimeve, duke parashikuar se kushdo që ofron shërbime për publikun (me pagesë ose jo) nuk mund të diskriminojë asnjë person përmes refuzimit për ofrimin e shërbimit për shkaqet e mbrojtura nga ky ligj apo refuzimit për t’ja ofruar këtë shërbim në të njëjtën mënyrë, kushte e cilësi në të cilat ato u ofrohen publikut në përgjithësi.²⁹ Ky parashikim ligjor duhet interpretuar së bashku me kuptimin që jurisprudenca i ka dhënë

konceptit të diskriminimit, jo vetëm si një trajtim i pabarabartë i personave në kushte të ngjashme (e konsideruar si barazi formale), por edhe si trajtim të njëjtë të personave në kushte të ndryshme (e konsideruar si barazi substanciale).³⁰ Pavarësisht se nuk adreson në mënyrë të shprehur lidhur me hapësirën kibernetike, LMD mund të zbatohet për shkeljet që ndodhin në çdo mjedis dhe me çdo mjet, pra është i zbatueshëm edhe për hapësirën kibernetike.³¹

Agjenda digjitale e Qeverisë 2022-2026, pavarësisht se nuk e parashikon në mënyrë të shprehur mosdiskriminimin si parim të këtij procesi, zbatohet në frymën e parashikimeve kushtetuese, që nënkupton detyrimin e administratës publike për respektimin e tij. Agjenda digjitale synon në përmirësimin e jetesës së qytetarëve dhe veprimin e teknologjisë digjitale si një ekuilibër shoqëror, duke u mundësuar qytetarëve angazhimin dhe kontributin e tyre në shoqëri, pavarësisht nga mosha, gjinia, arsimi, të ardhurat ekonomike, orientimi seksual ose përkatësia etnike.³²

Përmes kuadrit ligjor synohet rregullimi i marrëdhënieve në një fushë të caktuar, por produkti (rezultati) që sjell zbatimi i tij jo gjithmonë është në të njëjtën linjë me synimin e legjislatorit. Kjo mund të ndodhë për shkak se legjislacioni, ndonëse i mirëkuptuar dhe i dizenuar për të përmirësuar një fushë specifike, mund të ketë efekte të papritura ose të paqëllimshme në praktikë. Pasojat juridike që vijnë nga zbatimi i ligjit mund

30 Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ), Aplikimi nr. 34369/97, Vendimi datë 06/04/2000, parag. 46 e 47.

31 Geneva Centre for Security Sector Governance(DCAF) dhe Institute for Democracy and Mediation (IDM) (2022), *Tejkalimi i hendekut midis sigurisë kibernetike dhe të drejtave*, fq. 12.

32 Ky synim është parashikuar në Objektivin 2 (Gatishmëria e qytetarit për sfidat e së nesërme) të Synimit 3 (Qytetarët digjitalë: Qytetarët dhe privatësia, transparenca e të dhënave dhe shërbimeve ndaj qytetarëve) të Agjendës digjitale 2022-2026. Shih: VKM Nr. 370/2022, Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026, fq.26.

27 Neni 18, pika 2 e Kushtetutës parashikon në mënyrë të shprehur si shkaqe të mbrojtura: gjininë, racën, fenë, etninë, gjuhën, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësinë prindërore.

28 Neni 20 i Kushtetutës së RSH-së.

29 LMD, Neni 20, pika 1.

të jenë të ndryshme për persona e grupe të ndryshme, duke i vendosur disa prej tyre në kushte të pafavorshme. Në rastin e legjislacionit për digjitalizimin e shërbimeve publike, konstatohet se zbatimi i tij ka sjellë efekte të ndryshme për grupe të ndryshme qytetarësh. Ndërsa disa qytetarë kanë arritur të përfitojnë nga shërbimet e reja me lehtësi dhe efikasitet, të tjerë kanë hasur vështirësi të konsiderueshme në aksesin dhe përdorimin e këtyre shërbimeve. Kjo ndodh për shkak të disa faktorëve, përfshirë mungesën e aftësive teknologjike, mungesën e aksesit në internet ose pajisjeve digjitale dhe mungesën e njohurive për përdorimin e platformave të reja digjitale. Kjo tregon se është e nevojshme një qasje më gjithëpërfshirëse dhe mbështetëse për të siguruar që të gjithë qytetarët të kenë mundësi të barabarta për të përfituar nga shërbimet publike të digjitalizuara.

Për nga mënyra e formulimit, vetë LMD ka parashikuar dy forma të diskriminimit: të drejtëpërdrejtë dhe të tërthortë. *Diskriminimi i tërthortë* është i lidhur ngushtësisht me zbatimin e legjislacionit apo praktikave në dukje të paanshme, por që sjell si pasojë trajtimin më pak të favorshëm të një personi ose grup personash për shkaqet e mbrojtura nga LMD.³³

Me synimin për të garantuar marrjen e shërbimeve publike nga të gjithë qytetarët, mekanizmat institucional për mbrojtjen e të drejtave të njeriut janë investuar menjëherë pas vendimit për zbatimin *vetëm* të qasjes digjitale. Avokati i Popullit ka kërkuar informacion nga AKSHI lidhur me mundësitë e personave me aftësi të kufizuara për të aksesuar shërbimet publike në “*e-Albania*”.³⁴ Ndërkohë, institucioni i KMD-së ka mbajtur qëndrimin e adresimit të problematikave përmes trajtimit të ankesave individuale apo

në grup dhe atyre të adresuara nga OJF-të. Megjithatë numri i rasteve të denoncuar mbetet i vogël, trajtimi i kësaj problematike vlen të adresohet si shkelje strukturore e të drejtave të njeriut. Nga informacioni i marrë në takimet e zhvilluara në bashki rezulton se përpjekjet e aktorëve të ndryshëm janë përqëndruar në mbështetjen për të siguruar marrjen e shërbimeve dhe jo aq shumë për të adresuar rastin përmes një ankese me synim rivendosjen e së drejtës së shkelur.

LMD parashikon mbrojtjen nga diskriminimi në fushën e shërbimeve për një listë të hapur shkaqesh të mbrojtura nga ky ligj,³⁵ të cilat janë evidentuar gjatë hartimit të këtij raporti edhe si shkaqe që pamundësojnë ose vështirësojnë grupe të veçanta të qytetarëve në gëzimin e të drejtave dhe marrjen e shërbimeve që ofrojnë autoritetet publike përmes digjitalizimit të procedurës administrative. Disa nga shkaqet e pretenduara si shkak i diskriminimit në përfitimin e shërbimeve publike online janë: raca, etnia, ngjyra, gjuha, gjendja ekonomike dhe arsimore, moshë, gjendja familjare, gjendja civile, vendbanimi, gjendja shëndetësore, aftësia e kufizuar, përkatësia në një grup të veçantë.³⁶ Siç u përmend edhe në analizën në lidhje me Aksesin, disa problematika janë evidentuar edhe nga inspektimi që Kryeministria kreu në Maj 2022, gjatë të cilit u konstatuan “*vështirësi të disa qytetarëve për të marrë shërbimet on-line për shkak të moshës*

35 LMD në nenin 1 parashikon se: Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër.

36 Ky është një informacion i marrë nga të gjitha takimet në zyrat rajonale të Avokatit të Popullit dhe Zyrën Rajonale të KMD-së në Fier.

33 LMD, Neni 3, pika 7.

34 Avokati i Popullit, *Raporti Vjetor - Për veprimtarinë e institucionit të Avokatit të Popullit për vitin 2022*, f.120. (avokatipopullit.gov.al)

dhe/apo mungesës së pajisjeve elektronike të përshtatshme".³⁷

E drejta për trajtim të barabartë dhe mosdiskriminim në përfitimin e shërbimeve publike është parashikuar edhe nga "Karta e të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike", e cila ndalon përdorimin e kriterëve diskriminues në ofrimin e shërbimeve për një listë të hapur shkaqesh.³⁸

Në një analizë të informacionit të grumbulluar nga takimet konstatohet se disa grupe diskriminohen për më shumë se një shkak në marrjen e shërbimeve publike, dhe këto shkaqe ndërveprojnë me njëri-tjetrin. Rezulton se personat e moshuar diskriminohen jo vetëm për shkakun "moshë", por me këtë shkak lidhet ngushtësisht edhe "gjendja arsimore" apo "aftësitë digjitale" (këto të fundit të trajtuara si shkak i mbrojtur nën termin "shkaqe të tjera", pasi aftësitë digjitale nuk janë të parashikuara shprehimisht nga LMD). Sa më sipër, LMD parashikon format e rënda të diskriminimit, të cilat identifikohen kur diskriminimi ndodh për më shumë se një shkak, është një sjellje e përsëritur apo ndodh për një periudhë të gjatë kohore ose kur ka sjellë pasoja veçanërisht të dëmshme për viktimën.³⁹ Gjithashtu, LMD ka parashikuar mohimin e përshtatjes së arsyeshme si një

formë të veçantë të diskriminimit.⁴⁰

Në këtë kontekst, sjellim rastin e një ankese të trajtuar nga KMD-ja ku pretendohet diskriminimi për shkak të gjendjes arsimore dhe moshës, pasi ankuesja e ka patur të pamundur të kryejë vetë procedurën në "*e-Albania*" për aplikim online në ASHK për kalimin e pronës në emrin e saj pas vdekjes së bashkëshortit. Për rrjedhojë, është detyruar të marrë këtë shërbim pranë një qendre interneti kundrejt pagesës. KMD ka konstatuar se ankuesja për shkak të moshës dhe nivelit të ulët arsimor, por edhe gjendjes ekonomike nuk zotëron aftësitë, dijet dhe mjetet për të përdorur dhe aksesuar nëpërmjet teknologjisë së informacionit shërbimin kadastral të ofruar nga ASHK-ja vetëm online nëpërmjet "*e-Albania*". Në vlerësimin e KMD-së ankuesja është vendosur në kushte më pak të favorshme dhe është ndikuar në mënyrë negative nga kjo mënyrë e ofrimit të shërbimeve, edhe pse shërbimet ofrohen në të njëjtën mënyrë për të gjithë. KMD konsideron se aksesimi i shërbimeve kadastrale online në "*e-Albania*", nëpërmjet palëve të treta, e ngarkon këtë kategori personash me kosto shtesë krahasimisht me personat e tjerë, të cilët kanë mundësi që t'i marrin vetë shërbimet online. Komisioneri ka vlerësuar më tej se dështimi i ASHK-së për të trajtuar ndryshe ankuesen, duke mos vendosur një mënyrë alternative për ofrimin e shërbimit, e cila për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike e ka të pamundur që të marrë vetë në mënyrë të pavarur shërbimet kadastrale online, nuk është objektivisht i justifikuar. Prandaj, praktika e ndjekur nga ASHK-ja në ofrimin e shërbimeve kadastrale

37 Ky informacion është dërguar nga Kryeministria për KMD-në gjatë procedurës së shqyrtimit të një ankese lidhur me ofrimin e shërbimeve on-line nëpërmjet platformës "*e-Albania*". Shih: KMD, Vendimi Nr. 133, datë 5.7.2022. [Vendim-nr.-133-date-05.07.2022-R.G-kunder-Keshillit-te-Ministrave-Arritje-efektiviteti.pdf \(kmd.al\)](#).

38 Pika 5 e Kartës lidh kriteret diskriminuese me: gjininë, racën, ngjyrën, etninë, gjuhën, identitetin gjinor, orientimin seksual, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionin gjenetik, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë ose me çdo shkak tjetër.

39 Neni 3/1 i LMD-së parashikon: Çdo sjellje diskriminuese që është motivuar nga më shumë se një shkak, kur është kryer më shumë se një herë, kur ka zgjatur për një periudhë të gjatë kohore, ose kur ka sjellë pasoja veçanërisht të dëmshme për viktimën përbën formë të rëndë të diskriminimit.

40 Neni 3/9 i LMD-së parashikon: *Mohim i një përshtatjeje të arsyeshme* është ajo formë diskriminimi që ndodh kurdoherë kur ka një mohim ose kundërshtim për të kryer ndryshime ose rregullime të domosdoshme e të përshtatshme, që nevojiten në një rast të veçantë dhe nuk imponojnë një barrë të tepruar, me qëllim që të sigurohet gëzimi dhe ushtrimi në baza të barabarta i të drejtave dhe lirive themelore, të njohura në kuadrin ligjor kombëtar, për personat me aftësi të kufizuara, ose të ndodhur në kushtet e tjera të përmendura në nenin 1 të këtij ligji.

online, në dukje e barabartë për të gjithë, është gjetur në kundërshtim me LMD-në dhe në kushtet e “diskriminimit ndërsektorial”, formë diskriminimi në të cilën disa shkaqe veprojnë dhe bashkëveprojnë me njëra-tjetrën në të njëjtën kohë, në mënyrë të tillë që ato të jenë të pandashme dhe të prodhojnë forma të veçanta të diskriminimit”.⁴¹

Pavarësisht se ky mbetet ndër të paktat raste ankesash të paraqitura dhe trajtuara sipas ligjit, në thelb ky rast ilustron më së miri barrierat me të cilat përballet kjo pjesë e shoqërisë.

Paralelisht me parashikimet në kuadrin ligjor për mbrojtjen nga diskriminimi, informacioni i grumbulluar nga takimet me drejtuesit e institucioneve të të drejtave të njeriut dhe pjesëmarrësit në takimet e organizuara, evidenton disa grupe personash që janë më të rrezikuar të jenë ‘viktima’ të diskriminimit në ofrimin e shërbimeve publike online, të cilat do t’i trajtojmë në vazhdim. Ekziston vetëdija midis pjesëmarrësve në takime se disa grupe janë të pamundura për t’i aksesuar online këto shërbime, për arsye të mungesës së praktikitetit dhe aftësive digjitale (kryesisht të moshuarit); disa për arsye ekonomike (nuk kanë mundësi të blejnë mjetet teknologjike të përshtatshme për të aksesuar portalin e ofrimin të shërbimeve); disa për arsye të arsimimit (nuk arrijnë të kuptojnë mirë procesin dhe vetë mjetet digjitale). Rezultatet e një sondazhi të vitit 2022 mbi “Besimin në qeverisje” tregojnë se pavarësisht se 82.9% e qytetarëve deklarojnë se kanë përdorur shërbimet online përmes portalit “e-Albania”, më pak se gjysma e tyre (47.9%) e kanë realizuar këtë në mënyrë të pavarur, pa një asistencë nga jashtë.⁴²

41 KMD, Vendimi Nr. 179, datë 12.09.2023. [Vendim-nr.-179-date-12.09.2023-R.G-kunder-Agjencise-Shteterore-te-Kadastres-Diskriminim-ndersektorial-dhe-te-terthorte.pdf \(kmd.al\)](#).

42 Friedrich Ebert Stiftung (2023), *Political trends & dynamics- Cyber security in Southeast Europe: past, present, and future*, Volumi 2, fq. 15.

V21 Të moshuarit

Të moshuarit janë një grup personash që konsiderohen vulnerabël dhe më të riskuar për të qenë viktima të shkeljes dhe mosrespektimit të të drejtave të njohura nga aktet ndërkombëtare të ratifikuara dhe legjislacioni i brendshëm. Në dokumentin politik kombëtar për moshimin theksohet se të moshuarit janë ndër grupet më të përjashtuara të popullsisë.⁴³ Pavarësisht formës së ofrimin të shërbimeve publike, të moshuarit në vendet evropiane (në mënyrë të ngjashme edhe në Shqipëri) janë ndeshur me pengesa për marrjen e shërbimeve publike në mënyrë të pavarur, duke kërkuar ndihmën e familjarëve, punonjësve të administratës apo organizatave të ndryshme që veprojnë në komunitet. Gjatë takimeve, të moshuarit janë identifikuar si grupi më i prekur dhe pamundësuar për të marrë shërbimet publike vetë, pa ndihmën e një personi tjetër, për shkak të mungesës së arsimimit apo aftësive digjitale. Edhe në studimin e FRA-së, vihet në dukje se të moshuarit gëzojnë disa të drejta themelore të garantuara me ligj, prandaj përjashtimi i njerëzve nga qasja në to mund të shkelë ligjin dhe mund të rrisë varësinë, izolimin social dhe pafuqinë e të moshuarve.⁴⁴

Të moshuarit dhe OJF-të e konsiderojnë digjitalizimin e shërbimeve publike si proces pozitiv që mund t’i ndihmojë në përfitimin e tyre, nëse procesi shoqërohet me plotësimin e disa kushteve që do ta mundësonin realizimin e tij. Pamundësia për marrjen e shërbimeve online lidhet ngushtësisht me mungesën e burimeve financiare që mundësojnë aksesin në këto shërbime (pamundësia për të pasur akses në internet apo paisjen elektronike të

43 VKM Nr. 864/2019, “Për miratimin e dokumentit politik kombëtar për moshimin, 2020–2024, dhe të planit të veprimin për zbatimin e tij”, f.3.

44 European Union Agency for Fundamental Rights, 2023, *Fundamental Rights of older persons- Ensuring access to public services in digital societies*, fq. 7.

përshtatshme). Sa më sipër, përkon edhe me anketimin e realizuar nga INSTAT, sipas të cilit rezultoi se gjatë vitit 2023, nga grup-mosha 16 - 74 vjeç, e përdorin internetin 83,1 % e popullsisë, nga të cilët 96,2 % e përdorin disa herë gjatë ditës. Individët e grup-moshës 65 - 74 vjeç, të cilët kanë deklaruar që nuk e kanë përdorur asnjëherë internetin zënë 32,3 %, tregues i cili mbetet sërish i lartë, ndonëse është zvogëluar 4,6 pikë përqindje krahasuar me vitin 2022.⁴⁵ Studimi i FRA-së thekson se “ndërsa disa grupe të moshuarish mund ta shohin si një mundësi të mirë përdorimin shërbimeve publike digjitale, procesi mund të rrisë vështirësitë për të marrë shërbimet publike vetëm online, për njerëzit pa qasje në internet, aftësitë digjitale apo në mungesë të personave të tjerë që mund t’i mbështesin”.⁴⁶ KMD, gjithashtu sjell në vëmendje që pavarësisht se të moshuarit mund të mbështeten tek të afërmit apo miqtë, institucionet duhet të marrin masa edhe për ata që jetojnë të vetëm dhe nuk gjejnë dot asistencë.⁴⁷

Konkluzionet e Këshillit të BE-së 2020 nënvizojnë se “hendeku digjital mes brezave është domethënës dhe rritet me moshën”,⁴⁸ ndërsa FRA thërret vëmendjen e të gjithë aktorëve në faktin se të moshuarit nuk janë një grup homogjen dhe kjo mund të ndikojë në mënyrën se si ata gëzojnë të drejtat e tyre.⁴⁹

45 INSTAT (2023), *Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje*, 2023, fq. 1 dhe 5. Shkarkuar më 18.01.2014 nga linku: [Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023 | Instat](#).

46 European Union Agency for Fundamental Rights, 2023, *Fundamental Rights of older persons- Ensuring access to public services in digital societies*, fq. 19. [Fundamental rights of older people: ensuring access to public services in digital societies | European Union Agency for Fundamental Rights \(europa.eu\)](#)

47 Takim me KMD-në, realizuar më datë 27.12.2023 në kuadër të projektit.

48 Këshilli i BE-së (2020), *Human Rights, Participation and Well-Being of Older Persons in the Era of Digitalisation- Council Conclusions*, Brussels, fq. 5.

[Improving the well-being of older persons in the era of digitalisation: Council adopts conclusions - Consilium \(europa.eu\)](#)

49 Sipas studimit të FRA-së, të moshuarit reflektojnë

Shërbimet kryesore që përdorin të moshuarit janë aplikimet për pension apo shërbimet sociale dhe shëndetësore. Këto të fundit, pavarësisht formës në të cilën ofrohen, qeveria i konsideron si shërbime kritike e thelbësore.⁵⁰ Nga takimet e realizuara, sillen në vëmendje disa problematika si: ofrimi i shërbimit rezidencial për të moshuarit përmes “e-Albania”,⁵¹ shërbimeve shëndetësore; ofrimi i shërbimeve publike online në zonat minoritare, me shumicë popullsi të moshuar që nuk zotëron njohuritë e përshtatshme digjitale dhe ku shumë prej tyre ndeshin vështirësi për të kuptuar terminologjinë e portalit në gjuhën shqipe.⁵²

Edhe institucionet vendase kanë konstatuar se tashmë Shqipëria ka filluar të përjetojë efektet e moshimit të popullatës, për shkak të ndryshimeve demografike. Numri i personave të moshuar është rritur, ndërkohë që ka ulje të numrit të fëmijëve dhe të rinjve. INSTAT raporton se në 1 janar 2023 krahasuar me 1 janar 2022, raporti i varësisë së të moshuarve (raporti i popullsisë 65+ me popullsinë 15-64 vjeç) u rrit nga 23,1% në 24,4% gjatë të njëjtës periudhë.⁵³ Gjithashtu, jetëgjatësia mesatare ka ardhur vazhdimisht në rritje dhe ka gjithnjë e më shumë persona, që mund dhe duhet të

të njëjtin heterogjenitet me karakteristikat demografike dhe socio-ekonomike si: gjinia, edukimi, të ardhurat, gjendja shëndetësore, raca dhe historiku i emigrimit. Shih: European Union Agency for Fundamental Rights, 2023, *Fundamental Rights of older persons- Ensuring access to public services in digital societies*, fq. 9.

50 VKM Nr. 864/2019, “Për miratimin e dokumentit politik kombëtar për moshimin, 2020–2024, dhe të planit të veprimit për zbatimin e tij”, fq.2.

51 Regjistrimi i të moshuarit në shtëpitë e pleqve bëhet online dhe shpesh herë ky sistem nuk funksionon, duke penguar sistemimin e të moshuarit. Informacioni është marrë nga takimi me përfaqësues nga institucionet dhe OJF-të, organizuar nga Zyra Vendore e Avokatit të Popullit, Shkodër.

52 Informacion nga takimi me përfaqësues nga institucionet dhe OJF-të, organizuar nga Zyra Vendore e Avokatit të Popullit, Dropull. Ndërkohë, nga takimi në Zyrën Vendore të Avokatit të Popullit, Sarandë theksohet fakti se Bashkia Finiq ka 58 fshatra dhe shumica e tyre janë persona të moshës së tretë.

53 INSTAT (2023), *Popullsia e Shqipërisë- 1 Janar 2023*, fq. 2. Shkarkuar më 18.01.2014.

vijojnë të marrin pjesë aktive në shoqëri edhe pas moshës së pensionit.⁵⁴

Pavarësisht të dhënave të mësipërme, në hartimin e politikave lidhur me digjitalizimin e shërbimeve publike, Qeveria ka marrë në konsideratë se Shqipëria akoma ka një popullsi mesatarisht të re në raport me vendet e tjera evropiane dhe beson se përdorimi i IA si pjesë e transformimit digjital do të gjejë mbështetje të plotë nga kjo popullsi e synuar.⁵⁵

Gjithsesi, Qeveria është e ndërgjegjshme që moshë e tretë ndesh vështirësi në përfitimin e shërbimeve publike online. Për këtë arsye, Agjenda Digjitale 2022-2026 ka vendosur si synim që qytetarët e të gjitha moshave të përgatiten për një shoqëri digjitale, përmes programeve të trajnimit për të gjitha moshat, grupet shoqërore dhe profesionale nga një shumëllojshmëri sektorësh përmes një qasjeje të të mësuarit afatgjatë.⁵⁶

Në përfundim, është e domosdoshme që zbatimi i politikave për digjitalizimin e shërbimeve publike të shoqërohet me masa mbështetëse specifike për të moshuarit, të cilët janë ndër grupet më të prekura nga ndryshimet teknologjike. Angazhimi për trajnim dhe përkrahje të vazhdueshme, duke siguruar akses në teknologji dhe internet, është thelbësor për të siguruar që të moshuarit të kenë mundësinë të përfitojnë në mënyrë të barabartë nga shërbimet publike. Avokati i Popullit vlerëson se është e rëndësishme të ketë angazhim, transparencë dhe monitorim të vazhdueshëm në zbatimin e programeve trajnuese të përshtatura për grupmoshë të caktuara, pasi të moshuarit janë grupi që hasin më së shumti vështirësi gjatë aplikimit për të përfituar nga shërbimet publike online.

54 VKM Nr. 864/2019, “Për miratimin e dokumentit politik kombëtar për moshimin, 2020–2024, dhe të planit të veprimit për zbatimin e tij”, fq.1.

55 VKM Nr. 370/2022, “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026,” fq.26.

56 Po aty, fq.26-27.

V22 Personat me Aftësi të Kufizuara

Shqipëria ka ratifikuar Konventën e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara (CRPD), e cila në dy nene të saj adreson çështjen e aksesueshmërisë së personave me aftësi të kufizuara në shërbime dhe komunikim.⁵⁷

Neni 9 i Konventës dedikuar aksesueshmërisë, kërkon nga shtetet palë të merren masa për të siguruar që personat me aftësi të kufizuara të kenë akses në mënyrë të barabartë me të tjerët në të gjitha fushat e jetës, duke përfshirë edhe teknologjitë dhe sistemet e informacionit dhe komunikimit. Në vazhdim, neni 21 i Konventës kërkon nga shtetet palë që të marrin masa për t’u ofruar personave me aftësi të kufizuara informacionin që i ofrohet publikut në përgjithësi përmes formateve të aksesueshme dhe teknologjive të përshtatshme për llojet e ndryshme të aftësisë së kufizuar, pa e shoqëruar me kosto shtesë.

Edhe në aspektin e politikave kombëtare lidhur me personat me aftësi të kufizuara, një vend të rëndësishëm zë aksesit në informacion dhe teknologji digjitale. Nën Qëllimin e Politikës 1 të Planit Kombëtar PAK 2021-2025, është parashikuar Objektivi Specifik 3 “Realizimi i aksesueshmërisë në informacion dhe komunikim për personat me aftësi të kufizuara”. Në zbatim të këtij objektivi institucionet publike kanë detyrimin të sigurojnë që informacioni të jetë i arritshëm në formate që u përgjigjen nevojave të ndryshme të personave me aftësi të kufizuara. Ata duhet të jenë në gjendje të përdorin sistemet e informacionit dhe komunikimit njësoj me çdo qytetar tjetër.⁵⁸

Një ndër aktivitetet e parashikuara për

57 Shqipëria e ka ratifikuar Konventën për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara në vitin 2012, përmes Ligjit Nr. 108, datë 15.11.2012.

58 VKM Nr. 276/ 2021, “Për miratimin e Planit Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara, 2021–2025,” fq.46.

realizimin e këtij objektivi specifik është aksesueshmëria në shërbimet për publikun, përfshirë shërbimet e TIK-ut.⁵⁹ Qeveria ka vlerësuar si të domosdoshme zhvillimin e një kulture dhe praktike për aksesueshmërinë në TIK për personat me aftësi të kufizuara. Synimet kryesore lidhen me rishikimin e kuadrit ligjor për përfshirjen e elementeve të aksesueshmërisë në informacion e komunikim për personat me aftësi të kufizuara dhe adaptimin e standardeve ndërkombëtare të sigurimit të aksesueshmërisë në TIK në portalet qeveritare.⁶⁰

Plani Kombëtar PAK 2021-2025 i ka paraprirë nevojës për aplikimin gradual të standardeve të aksesueshmërisë në portalin “e-Albania” dhe portalet e tjera ndërvepruese me publikun, veçanërisht portaleve të emergjencave apo situatave të jashtëzakonshme, si: tërmetet, pandemitë apo fatkeqësi të tjera natyrore. Në plan vihet theksi në rëndësinë e informimit, ndërgjegjësimit dhe trajnimit të personave me aftësi të kufizuara mbi përdorimin e TIK-ut në formate të aksesueshme.

Detyrimet që shteti shqiptar ka marrë përsipër përmes ratifikimit të Konventës së Kombeve të Bashkuara për Personat me Aftësi të Kufizuara janë integruar në ligjin Nr. 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”. Ligji synon që t’u garantojë personave me aftësi të kufizuara pjesëmarrjen në mënyrë autonome, të pavarur, të plotë dhe efektive në të gjitha sferat e shoqërisë, në kushte të barabarta me të tjerët. Ky është qëllimi i ligjit edhe në fushën e ofrimit të shërbimeve publike online.⁶¹

59 Masat e parashikuara nga Plani Kombëtar PAK 2021-2025 vlerësojnë nevojat që kanë kategori të ndryshme të personave me aftësi të kufizuara, duke adresuar në mënyrë të posaçme që pajisjet dhe shërbimet publike të jenë të aksesueshme nga persona që kanë dëmtime të shikimit, probleme me dëgjimin dhe vështirësi me lëvizjen.

60 VKM Nr. 276/ 2021, “Për miratimin e Planit Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara, 2021–2025,” fq.47.

61 Ligji Nr.93/2014, neni 2.

Mosdiskriminimi është një ndër parimet bazë të këtij ligji, shoqëruar me garantimin e aksesueshmërisë nëpërmjet mënjanimi të pengesave të të gjitha llojeve. Aksesueshmëria duhet të jetë një proces progresiv, gjatë të cilit Qeveria ndërmerr masa për të garantuar përfshirjen dhe aksesueshmërinë e të gjithë personave me aftësi të kufizuara në nivelin maksimal.⁶²

Në përkufizimin që jep ligji për konceptin pengesat përfshihen edhe vështirësitë në komunikim që kanë personat me dëmtime ndijore, veçanërisht ata me dëmtime në shikim dhe dëgjim, ata për të cilët komunikimi verbal është i kufizuar ose i pamundur dhe personat që kërkojnë formate të thjeshta për t’u lexuar dhe për t’u kuptuar. Për më tepër, Ligji konsideron si pengesa edhe ato institucionale, përfshirë ato në legjislacion dhe politika (Neni 3, pika 3). Në këtë qasje duhen trajtuar edhe politikat që ndërmerr qeveria në fushën e digjitalizimit të ofrimit të shërbimeve publike. Ligji vendos detyrimin për institucionet shtetërore, qendrore dhe vendore që në mënyrë graduale të sigurojnë financimin për aksesueshmërinë, duke mënjeluar pengesat mjedisore dhe infrastrukturore në ofrimin e shërbimeve publike (Neni 11, pika 2). Përmes këtij ligji janë parashikuar edhe mekanizma këshillues të qeverisë lidhur me politikat shtetërore për të garantuar aksesueshmërinë dhe përfshirjen e personave me aftësi të kufizuara në të gjitha fushat⁶³ dhe mekanizmat monitorues për zbatimin e këtij ligji përsa i takon detyrimeve që rrjedhin nga CRPD.⁶⁴

Karta e të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike parashikon të drejtën e personave me aftësi të kufizuara për t’u trajtuar me përparësi gjatë procesit të ofrimit

62 Ligji Nr. 94/2013, neni 4, pika a, ç dhe ë.

63 Këshilli Kombëtar për Aftësinë e Kufizuar. Shih: Ligji 94/2013, neni 13.

64 Avokati i Popullit monitoron lidhur me të drejtat dhe trajtimin e të dënuarve me burgim dhe të të paraburgosurve, ndërsa KMD-ja lidhur me mbrojtjen nga diskriminimi. Shih: Ligji 94/2013, neni 16.

të shërbimeve publike, edhe nëpërmjet ofrimit të asistencës nga ana e nëpunësve përgjegjës për ofrimin e shërbimit. Karta kërkon që ky proces të realizohet bazuar në respektimin e standardeve të aksesueshmërisë fizike dhe në informacion. Për më tepër, mjetet, mënyrat dhe formatet e komunikimit të përdorura në ofrimin e shërbimeve publike duhet të përmbushin kërkesat e përshtatshmërisë në komunikim.

Nga takimet rezulton se personat me aftësi të kufizuara kanë vështirësi të realizojnë aksesin në shërbimet publike të digjitalizuara. Vështirësitë ndryshojnë në varësi të llojit të aftësisë së kufizuar. Personat me aftësi të kufizuara aplikojnë për disa shërbime të rëndësishme si aplikimi për statusin e invalidit (1 herë në vit apo çdo 6 muaj), rimbursimin e energjisë elektrike apo daljen në pension. Shumica e personave të këtij grupi janë me arsim 8-vjeçar dhe e kanë të pamundur të realizojnë vetë aplikimin online për të përfituar nga shërbimet që u takojnë. Organizatat në mbrojtje të të drejtave të personave me aftësi të kufizuara theksojnë nevojën për përcaktimin e standardeve të aksesueshmërisë digjitale dhe certifikimin e tyre.⁶⁵ Qasja digjitale ende nuk ka arritur nivelin e nevojshëm të përputhshmërisë sipas kategorive të aftësisë së kufizuar në linjë me angazhimet ndërkombëtare dhe legjislacionit vendas të lartpërmendur. Vlen të theksohet që arritja e përputhshmërisë është pjesë e Objektivit 1 të Agjendës Digjitale 2022- 2026, dedikuar “Qeverisje digjitale”, ku është parashikuar se përshtatja e platformës qeveritare “e-Albania” dhe webfaqeve zyrtare për t’u aksesuar nga personat me aftësi ndryshe do të kryhet brenda vitit 2025.⁶⁶

65 Mungesa e standardeve u identifikua në takimin konsultues të organizuar nga Avokati i Popullit me përfaqësues të shoqërisë civile dhe institucioneve, datë 29.02.2024.

66 VKM Nr. 370/2022, “Për miratimin e Strategjisë Ndërkombëtare “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026,” f.20.

Që në vitin 2022, Avokati i Popullit ka adresuar pranë AKSHI-it problematikën e mungesës së aksesit nga personat me aftësi të kufizuara në platformat online, duke kërkuar krijimin e përshtatshmërisë së platformave online në marrjen e informacionit për këtë kategori. AKSHI ka informuar Avokatin e Popullit si vijon:

“...AKSHI është duke punuar intensivisht me Bankën Botërore për të përmirësuar platformën “e-Albania” dhe infrastrukturat mbështetëse të saj, duke e përshtatur atë për personat me nevoja të veçanta, duke sjellë funksionalitete të reja për qytetarët dhe bizneset në përfitimin e shërbimeve publike si dhe do të investohet në rritjen e aftësive bazë dhe atyre të avancuara digjitale për popullatën.....Kjo do të rregullohet edhe me aktet ligjore përkatëse sipas direktivës së BE-së mbi aksesueshmërinë e faqeve të internetit dhe aplikacioneve mobile të organeve të sektorit publik, planifikuar të miratohet brenda vitit 2024.”⁶⁷

Sipas raportimit nga AKSHI, përmirësimi i platformës në këtë drejtim ka filluar në vitin 2022 dhe është në proces për realizimin e tij të plotë.⁶⁸

Përshtatja e platformave online për personat me aftësi të kufizuara ka qenë edhe në vëmendje të institucioneve të të drejtave të njeriut në vendet e tjera. *Défenseur des droits* ka theksuar se është e rëndësishme edhe “mundësimi që personat nën kujdesatari të jenë në gjendje, sa herë që është e mundur të ushtrojnë të drejtat e tyre në mënyrë të pavarur.”⁶⁹

67 Avokati i Popullit, Raporti Vjetor -Për veprimtarinë e institucionit të Avokatit të Popullit Viti 2022, f.120.

Raporti vjetor i veprimtarisë së institucionit të Avokatit të Popullit për vitin 2022.pdf (avokatipopullit.gov.al)

68 KM dhe AKSHI, Raport monitorimi 2022 -Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022 – 2026, Mars 2023, fq.7. [Plani- i monitorimit-te-AD-per-vitin-2022.pdf \(akshi.gov.al\)](#) dhe Raport monitorimi për periudhën Janar - Qershor 2023-Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022 – 2026, korrik 2023.

69 Ky është një detyrim që nënvizohet edhe nga Mbrojtësi i të Drejtave në Francë (*Défenseur des droits*).

Në përfundim, është e qartë se përmbushja e detyrimeve të shtetit shqiptar për të siguruar aksesueshmëri dhe përfshirje për personat me aftësi të kufizuara kërkon përpjekje të vazhdueshme dhe të qëndrueshme. Ndërkohë që janë bërë disa hapa drejt përmirësimit të aksesit në shërbimet publike online, ende mbeten shumë sfida për të kapërcyer. Përpjekjet për zhvillimin e një infrastrukture dixhitale të aksesueshme duhet të mbështeten nga politika të qarta, financime të përshtatshme dhe monitorim të vazhdueshëm për të siguruar që këto përpjekje të përkthehen në përfitime reale për të gjithë qytetarët, veçanërisht për ata me aftësi të kufizuara. Vetëm përmes një qasjeje gjithëpërfshirëse dhe të koordinuar mund të arrihet garantimi i plotë i të drejtave të personave me aftësi të kufizuara në Shqipëri.

V23 Pakicat Kombëtare

Pakicat kombëtare janë përcaktuar me ligj të posaçëm dhe përfshijnë pakicat greke, maqedonase, arumune, rome, egjiptiane, malazeze, boshnjake, serbe dhe bullgare.⁷⁰ Në takimet e organizuara, përfaqësues të OJF-ve dhe institucioneve vendore kanë identifikuar anëtarë të komuniteteve rome dhe egjiptiane si një ndër grupet më të marginalizuara në ofrimin e shërbimeve. Plani Kombëtar i Veprimit për Barazi, Përfshirje dhe Pjesëmarrjen e Romëve dhe Egjiptianëve, 2021–2025, synon që 100% e qytetarëve romë dhe egjiptian të përfitojnë nga disa shërbime publike si: shërbime të gjendjes civile, shërbimet ligjore të ndihmës juridike parësore apo shërbime cilësore shëndetësore dhe parandaluese; rritjen e numrit të fëmijëve që përfundojnë arsimin parauniversitar apo përfituesve të programeve të strehimit që u

përkasin këtyre pakicave.⁷¹ Përveç ofrimit të shërbimeve online, qeveria ka parashikuar që për monitorimin e vazhdueshëm të zbatimit të këtij Plani Kombëtar Veprimi do të vazhdojë të menaxhojë të dhënat në lidhje me ndërhyrjet, përfituesit, rezultatet e këtij plani përmes sistemin elektronik online “ROMALB.”⁷²

Pavarësisht synimeve të politikave qeveritare, digjitalizimi i shërbimeve publike ka patur ndikimin e vet në realizimin e të drejtave të këtij komuniteti. Konstatohet se një pjesë e këtij komuniteti nuk rezulton i regjistruar në regjistrat e gjendjes civile, çka i pamundëson aksesin në marrjen e shërbimeve publike, përfshirë edhe ato online.⁷³

Nga ana tjetër, edhe për atë pjesë të këtij komuniteti që është e regjistruar në regjistrat publikë, mbetet problematikë kryesore vështirësia në përfitimin nga programet sociale të strehimit dhe legalizimit. Për të aplikuar për përfitimin nga programet e strehimit social nevojitet një vërtetim nga zyra e kadastrës për mungesën e një prone, procedurë e ndërlikuar dhe me kosto financiare. Ndërkohë që ata kërkojnë të përfitojnë nga këto programe, pikërisht për shkak të gjendjes së vështirë ekonomike, e cila pamundëson sigurimin vetë të strehimit. Vetë Qeveria e ka konsideruar një risi vënien në funksionim të sistemit elektronik të aplikimeve online për strehim social,⁷⁴ ndërkohë mbetet thelbësor monitorimi i vazhdueshëm i funksionimit të këtij sistemi dhe ndikimi që ka në nivelin e përfitimit të shërbimit, kjo formë e dhënies së shërbimit.

71 VKM Nr. 701/2021, “Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për barazi, përfshirje dhe pjesëmarrjen e romëve dhe egjiptianëve, 2021–2025”, fq.36.

72 VKM Nr. 701/2021, “Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për barazi, përfshirje dhe pjesëmarrjen e romëve dhe egjiptianëve, 2021–2025,” fq.63. [PLANI-KOMBËTAR-I-VEPRIMIT-PËR-BARAZI.pdf](#) (shendetesia.gov.al).

73 Referuar problematikave të ngritura nga vetë organizatat e shoqërisë civile në tryezën konsultative për prezantimin e draft-raportit, por edhe në rekomandimet dhe rastet e hetuara nga institucioni i Avokatit të Popullit.

74 VKM Nr. 701/2021, “Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për barazi, përfshirje dhe pjesëmarrjen e romëve dhe egjiptianëve, 2021–2025,” fq.49.

Shih: The Defender of Rights (2022), Dematerialisation of public services: three years later, Where are we?, fq. 44.

70 Ligji 96/2017, “Për mbrojtjen e pakicave kombëtare në Republikën e Shqipërisë”, neni 3, pika 2.

Gjithashtu, ky komunitet është ndeshur me problematika edhe për përfitimin e shërbimeve publike në fushën e arsimit, siç është regjistrimi i fëmijëve në arsimin parashkollor. Ky proces rregullohet përmes ligjeve të posaçme që rregullojnë veprimtarinë e organeve të vetëqeverisjes vendore⁷⁵ dhe arsimin parauniversitar.⁷⁶ Për shërbimin dhe regjistrimin nuk aplikohet asnjë tarifë, ndërkohë që për të realizuar aplikimin kërkohen dokumente, të cilat duhet të sigurohen online.⁷⁷ Meqenëse fëmijët e kësaj moshe janë kategori që gëzojnë mbrojtje të veçantë kushtetuese dhe ligjore, prindërit e tyre, për t'u pajisur me dokumentacionin (certifikatë), duhet të kenë të garantuar mbështetjen institucionale për realizimin e aplikimeve online në marrjen e shërbimeve të sipërpërmendura.

Marrja e dëftësive online është një tjetër shërbim që kërkon edhe pajisjen me certifikata. Pjesëtarët e këtij komuniteti, në mungesë të aksesit në internet, aftësive digjitale dhe pajisjes me mjete teknologjike të përshtatshme për përdorimin e portalit “e-Albania”, i kërkojnë këto shërbime në mundësi alternative (të përmendura më sipër në pjesën Aksesi) që rrisin kostot.

Në përfundim, ka ende sfida të mëdha për të siguruar që pakicat kombëtare, veçanërisht komunitetet rome dhe egjiptiane të përfitojnë shërbimet digjitale në mënyrë të barabartë. Mungesa e regjistrimit në regjistrat e gjendjes civile dhe vështirësitë në sigurimin e dokumentacionit të nevojshëm online përbëjnë pengesa të mëdha. Qeveria duhet të garantojë mbështetje institucionale dhe monitorim

⁷⁵ Ligji nr. 139/2015, “Për vetëqeverisjen vendore.”

⁷⁶ Ligji nr. 69/2012, “Për sistemin arsimor parauniversitar në Republikën e Shqipërisë”.

⁷⁷ Dokumentat që kërkohen për regjistrimin në institucionet e arsimit parashkollor (çerdhe e kopshte) janë: certifikatë personale e fëmijës, e pajisur me fotografi, e cila duhet të jetë e 3-muajve të fundit; certifikatë familjare; vërtetim banimi; vërtetim nga mjeku i lagjes për gjendjen shëndetësore që tregon se fëmija ka kryer vaksinat e detyrueshme; Kartela e konsultorit; analizat e koprokulturës (feçe) në rastin e aplikimit për në çerdhe.

të vazhdueshëm për të siguruar që këto komunitete të kenë akses të plotë dhe efektiv në shërbimet publike, duke adresuar gjithashtu nevojat e tyre specifike dhe duke zvogëluar kostot dhe pengesat burokratike me të cilat ata përballen. Një qasje e tillë gjithëpërfshirëse do të kontribuojë në përmirësimin e cilësisë së jetës së tyre dhe në integrimin e tyre të plotë në shoqërinë shqiptare.

V24 Personat me të Ardhura të Pakëta

Politikat për mbrojtjen sociale në Shqipëri mbështeten në objektivat sociale që Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë i ka njohur si detyra të shtetit për t'i siguruar çdo qytetari shqiptar jetë dinjitoze dhe shërbime publike cilësore për sigurimin e ushqimit të nevojshëm, strehimin, shëndetin dhe arsimimin. Strategjia për Mbrojtjen Sociale 2020-2023 dhe Plan i Veprimit respektiv, adresojnë varfërinë në mënyrë të integruar. Strategjia përcakton si qëllimin e parë strategjik zbutjen dhe lehtësimin e varfërisë.

Personat vulnerabël, sidomos ata në gjendje të vështirë ekonomike apo me nivel arsimor të ulët ndeshen me probleme të dukshme për realizimin e të drejtave të tyre në kushtet e digjitalizimit të shërbimeve publike. KMD-ja, në raportin vjetor për vitin 2023, nënvizon se në fushën e të mirave dhe shërbimeve (pavarësisht formës në të cilën ofrohen) ankesat⁷⁸ vijnë kryesisht nga komunitete të ndryshme apo shtresa vulnerabël dhe për shkaqe si: aftësia e kufizuar, raca dhe gjendja ekonomike.⁷⁹

Vështirësitë për marrjen e shërbimeve online, jo vetëm në Shqipëri, lidhen me pamundësinë financiare për të vendosur lidhjen e internetit, siguruar pajisjet teknologjike

⁷⁸ Çështjet në fushën e të mirave dhe shërbimeve zënë 56.1% të totalit të çështjeve të trajtuara gjatë vitit 2023 nga KMD-ja, duke shënuar një rritje prej 7.8 % krahasuar me vitin 2022.

⁷⁹ KMD (2024), Raporti vjetor 2023, fq.41.

të përshtatshme apo edhe paafësisë për përdorimin e mjeteve teknologjike apo edhe kuptimin e gjuhës administrative të përdorur në portalin e ofrimit të shërbimeve online.⁸⁰ Nga takimet në terren rezulton se shtresat vulnerabël gjenden në vështirësi më të mëdha për marrjen e shërbimeve publike online.

Sa më sipër, duket se digjitalizimi vështirëson marrjen e atyre shërbimeve që në fakt u njihen qytetarëve përmes legjislacionit që garanton mbrojtjen sociale të grupeve vulnerabël.⁸¹ Ligji për asistencën sociale synon të zbusë varfërinë dhe përjashtimin shoqëror për individët e familjet.⁸² Për rrjedhojë, do të ishte pa kuptim që persona që përfitojnë mjetet e domosdoshme për jetesën përmes skemave të asistencës sociale, në mungesë të mjeteve financiare për të pasur instalim fiks të internetit dhe paisjes me mjetet teknologjike të përshtatshme, janë të detyruar t'i drejtohen palëve të treta për të marrë asistencë për realizimin e aplikimit online për të marrë shërbime të ndryshme publike. Në mungesë të një nëpunësi të administratës për t'a asistuar, qytetari e merr këtë shërbim zakonisht pranë zyrave private të këshillimit ligjor apo në qendrat e internetit, gjë që mund të rrisë koston e shërbimit.

Aplikimi për ndihmë ekonomike realizohet nga kryetari (kryefamiljari) i familjes, që kërkon ndihmë ekonomike, duke u paraqitur pranë administratorit shoqëror në zyrat e ndihmës dhe shërbimeve shoqërore në bashkinë ku ka vendbanimin. Aplikimi është në formën e një vetëdeklarimi dhe plotësohet elektronikisht nga nëpunësi i zyrës. Sistemi i pikëzimit të ndihmës ekonomike është

një sistem i cili ndërlidh përgjigjet e disa

institucioneve (Zyra e Punës; Zyra e tatim-taksave; Zyra e sigurimeve shoqërore; Zyra e regjistrimit të pasurive të paluajtshme; Zyra e regjistrimit të automjeteve, etj.), çka nënkupton që familjari nuk është i detyruar të kërkojë fizikisht në institucionet përkatëse apo elektronikisht në aplikacionin “*e-Albania*” për dokumentacion. Dokumentet e familjes (psh. certifikata familjare), e cila kërkon të aplikojë për ndihmë ekonomike gjenerohet nga nëpunësi i administratës, i cili hyn në portalin “*e-Albania*”. Duhet të theksojmë se në disa nga takimet e realizuara, është shprehur shqetësimi nga punonjësit e njësive të vetëqeverisjes vendore se pas sulmit kibernetik ndaj AKSHI-t, ata nuk e kanë më mundësinë për të hyrë në sistemin e gjendjes civile si punonjës, por vetëm nëpërmjet kredencialeve të aplikuesit.

Janë identifikuar problematika në aplikimin për përfitimin e ndihmës ekonomike për gratë me tre fëmijë e sipër të cilave u paguhen nga shteti sigurimet shoqërore dhe kjo nuk i lejonte të aplikonin për ndihmën ekonomike.⁸³ Organizatat e shoqërisë civile që janë të angazhuara për mbrojtjen dhe mbështetjen e viktimave të dhunës me bazë gjinore dhe dhunës në familje, kanë shprehur shqetësimin lidhur me përfitimin nga ana e tyre e shërbimeve të ndryshme që u njeh ligji. Procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike ka vështirësuar për viktimat, realizimin e procedurave për përfitimin nga programet e strehimit social apo ndihmës ekonomike.

Gjithashtu, në takimet e realizuara është identifikuar si shkak për mosmarrjen e shërbimeve online, mungesa e informacionit

⁸⁰ The Defender of Rights (2022), Dematerialisation of public services: three years later, where are we?, fq. 39.

⁸¹ Mbrojtja sociale përfshin të gjitha ndërhyrjet nga organet shtetërore dhe private, që kanë si qëllim lehtësimin e barrës së familjeve apo individëve për një sërë nevojash dhe funksionesh të caktuara. Shih: [Mbrojtja Sociale | Instat](#).

⁸² Ligji Nr. 57/2019, “Për asistencën sociale në Republikën e Shqipërisë,” neni 2, pika b.

⁸³ Informacion nga takimi në Zyrën Vendore të Avokatit të Popullit, Shkodër.

Ky shqetësim është bërë prezent nga OJF-të që punojnë për të drejtat e grave. Sipas tyre, grave me 3 fëmijë e sipër u paguhen sigurimet shoqërore nga shteti, pavarësisht se janë të papuna. Duke qenë se në sistem rezultojnë si paguese të sigurimeve, kur kërkojnë të aplikojnë për ndihmën ekonomike, nuk i lejon sistemi të aplikojnë, pasi rezultojnë si të punësuar.

për procedurat që duhet të ndjekin, sidomos lidhur me realizimin e ndryshimeve të gjendjes civile në deklarimet për aplikimin për ndihmën ekonomike.

Shpesh, për shkak të nivelit arsimor, por edhe terminologjisë teknike të përdorur nga sistemet, viktimat e dhunës në familje nuk e kuptojnë siç duhet procedurën që duhet të ndjekin apo dokumentet që duhet të ngarkojnë.

Lidhur me nevojën për të amortizuar ndikimet që ka procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike në garantimin e të drejtave të grupeve vulnerabël, Avokati i Popullit nënvizon rolin e institucioneve të vetëqeverisjes vendore, dhe qasjen që ata duhet të kenë ndaj këtij procesi, duke sjellë zvogëlimin e gabimeve të mundshme në aspektin e shënjestrimit që rezultojnë nga formula e pikëzimit.⁸⁴

Në përfundim, procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike në Shqipëri ka sjellë sfida të konsiderueshme për personat me të ardhura të pakëta, duke penguar realizimin efektiv të të drejtave të tyre sociale dhe ekonomike. Ndërsa strategjitë kombëtare synojnë lehtësimin e varfërisë dhe përjashtimit social, është thelbësore që këto politika të jenë të aksesueshme për të gjithë qytetarët, veçanërisht për grupet vulnerabël. Mungesa e mjeteve financiare dhe teknologjike, së bashku me paaftësinë për të përdorur sistemet digjitale, kanë vështirësuar marrjen e shërbimeve të domosdoshme. Për të adresuar këto sfida, është e domosdoshme që qeveria dhe institucionet lokale të ofrojnë mbështetje të mjaftueshme, të sigurojnë asistencë teknike dhe të garantojnë informim të qartë dhe të plotë për të gjithë qytetarët, në mënyrë që askush të mos mbetet jashtë sistemit për shkak të digjitalizimit. Kjo qasje gjithëpërfshirëse do të kontribuojë në përmirësimin e jetës së shtresave vulnerabël dhe në realizimin e një shoqërie më të drejtë dhe të barabartë.

⁸⁴ Avokati i Popullit, Rekomandim Nr. Dok. 202300529/8.

V25 Fëmijët dhe të rinjtë

Fëmijët dhe të rinjtë mund t'i shohim në dy këndvështrime: si një grup që marrin shërbime të ndryshme online, por edhe si persona që mund të kontribuojnë në zvogëlimin e hendekut digjital, sidomos për të afërmit e tyre.

Në aspektin e parë, fëmijët e të rinjtë marrin shërbime online vetë ose përmes prindërve/kujdestarëve; shërbimet janë të natyrave të ndryshme si shëndetësore, shërbime në fushën e arsimit, arsimin profesional, kurse të formimit profesional etj. Regjistrimi në çerdhe/kopshte, regjistrimi në klasën e parë, marrja e dëftesave janë disa nga shërbimet më të shpeshta që ata marrin online.

Gjatë realizimit të veprimtarive *Ditë të Hapura*, Seksioni për Mbrojtjen e Drejtave të Fëmijëve në institucionin e AP-së ka konstatuar problematika të lidhura me shqetësimin e prindërve për mosaksesimin në disa raste në portalin “e-Albania” në institucionet arsimore, të cilat janë jashtë vendbanimit të tyre, me qëllim regjistrimin e fëmijëve në shkollë. Prindërit kërkonin regjistrimin e fëmijëve të tyre në institucione arsimore në afërsi të mjediseve të tyre të punës apo në afërsi të vendbanimit të familjarëve të tyre, pasi jenë ata që do të kujdesen për shoqërimin e fëmijës në shkollë.

Përballja e parë e situatave diskriminuese me sistemin e edukimit (konsideruar këtu edukimin si një ndër shërbimet publike më të rëndësishme për fëmijët dhe të rinjtë) lidhet me periudhën e zhvillimit të mësimi online gjatë pandemisë COVID-19. *Défenseur des Droits* thekson faktin se kjo periudhë shërbeu për të treguar sa shumë rriten pabarazitë sociale dhe arsimore nga përdorimi i mjeteve digjitale që janë në përdorim nga shumica e fëmijëve, por jo për të gjithë e jo gjithmonë në kushte të kënaqshme me pasoja afatmesme dhe

afatgjata që janë vështirë për t'u aksesuar.⁸⁵

Edhe në Shqipëri, fëmijët në varësi të vendbanimit apo nivelit të të ardhurave të familjeve të tyre nuk kishin siguruar dot mjetet e përshtatshme kompjuterike për realizimin e mësimave online. Avokati i Popullit ka adresuar dy vite këtë problematikë.

Në vitin 2020, pandemia e COVID-19, solli detyrimisht mbylljen e institucioneve të edukimit arsimor. Avokatit i Popullit ka konstatuar se fëmijë nga familje me të ardhura të ulëta, fëmijë që jetojnë në zona rurale me infrastrukturë të dobët, fëmijë nga pakica etnike dhe gjuhësore, fëmijë me aftësi të kufizuara e fëmijë në konflikt me ligjin, janë përballur edhe me barriera të reja domethënëse e të pakapërcyeshme si pasojë e mungesës së aksesit në mësimin “on-line”, duke përfituar për pasojë arsim të një niveli më të dobët. Jo vetëm nxënësit, por edhe mësuesit u përballën me vështirësitë konkrete në kushtet e mungesës së trajnimit për ofrim e dhënie të mësimin on-line. Në kushtet e një qasjeje të re të edukimit dhe nxënies, institucioni i Avokatit të Popullit adresoi disa aspekte të këtij procesi: detyrimin prioritar për kryerjen e trajnimeve të mësuesve dhe rritjen e kapaciteteve të tyre, përshtatjen e teksteve shkollore si dhe gjetjen e teknologjive sa më të aksesueshme, jo vetëm për nxënësit në zonat rurale por edhe ato urbane.⁸⁶ Avokati i Popullit gjatë vitit 2020 ka adresuar një rekomandim legjislativ lidhur me “përmirësimin e legjislacionit në fushën e komunikimit, teknologjisë dhe inovacionit, për garantimin e të drejtave të fëmijës në mjedisin digjital.”⁸⁷

Edhe në Raportin Vjetor 2021 Avokati i Popullit ka evidentuar “ekzistencën e problematikave kryesore të lidhura me mangësitë dhe hendeqet e krijuara në pajisjen

me njohuritë e duhura të nxënësve dhe studentëve, si pasojë e zhvillimit të procesit të mësimdhënies on line”.⁸⁸

Avokati i Popullit, në bashkëpunim me UNICEF-in ka hartuar në 2021 një raport (CRIA) për impaktin në të drejtat e fëmijëve të masave të marra ndaj COVID-it. Në këtë raport është analizuar edhe aksesin e fëmijëve në teknologji dhe platforma digjitale gjatë COVID-it. Në lidhje me këtë raport ka gjetur si vijon: “*Të dhënat tregojnë se 17.8% e të anketuarve nuk mund të ndiqnin mësimin online, nga të cilët 13.4% nuk kishin mjetet e nevojshme ose bënë pjesë në familje të mëdha dhe jo të gjithë kishin mundësinë të ndiqnin mësimin online. Ndërkohë, 4.1% nuk kishin shërbim interneti, nuk kishin shërbim të mjaftueshëm, ose kishin shërbim interneti me ndërprerje. Kjo situatë nxorri dhe një herë në pah pabarazinë ekzistuese mes fëmijëve sa i përket aksesit në teknologji dhe pajisje digjitale. Me zgjatjen e periudhës së mbylljes të institucioneve arsimore, u paraqitën një sërë platformash mësimore digjitale në gjuhën shqipe. Përzgjedhja e platformës kryesore të komunikimit u bë në nivelin e institucioneve arsimore*”.⁸⁹

Sa i takon aspektit të dytë, të rinjtë përceptohen si persona që kanë aftësitë e nevojshme digjitale, ndërkohë që ata mund t'i kenë këto aftësi lidhur me përdorimin e smartphones, përdorimin e rrjeteve sociale apo lojërave të ndryshme online. Nga ana tjetër nuk është në të njëjtin nivel aftësimi i tyre për të realizuar procedura administrative online. Sipas studimit të realizuar nga *Défenseur des Droits*, të rinjtë nën moshën 25 vjeç ndeshin në vështirësi që lidhen me faktin se procedurat administrative online kërkojnë plotësimin e një formulari, gjë që shoqërohet me koncepte, fjalë e kode komplekse, të cilat

85 The Defender of Rights (2022), *Dematerialisation of public services: three years later, Where are we?*, fq. 50.

86 Avokati i Popullit (2021), *Raporti Vjetor 2020*, fq.28.

87 Po aty, fq. 142.

88 Avokati i Popullit (2022), *Raporti Vjetor 2021*, fq.107.

89 Avokati i Popullit (2021), *Child rights impact assessment (CRIA)*, fq. 26.

bëjnë të domosdoshme paisjen e të rinjve me kulturë administrative.⁹⁰

Nevoja për trajnime të të rinjve shkon përtej aftësive digjitale që përfitojnë gjatë shkollimit, ata kanë nevojë për trajnime lidhur me praktikën e përditshme digjitale: si të krijojnë një e-mail, si të skanojnë një dokument apo si ta bashkëngjisin atë në e-mail, duke njohur portalet administrative dhe duke mësuar terminologjinë e përdorur nga dokumentat administrative etj.⁹¹ Edhe në takimin me përfaqësues nga grupe të ndryshme të interesit në Zyrën Vendore të Avokatit të Popullit Kukës, u theksua nevoja që të futen në kurrikulat shkollore temat e aftësimit të nxënësve për përdorimin e këtyre portaleve (sidomos “e-Albania”), duke i përgatitur ata për një realitet tashmë prezent lidhur me digjitalizimin e përfitimit të shërbimeve publike.

AKSHI raporton se në zbatim të Agjendës Digjitale lidhur me aktivitetet e parashikuara për digital skills, po implementohen disa projekte që synojnë:

- përfshirjen e lëndës “TIK dhe kodim” si dhe riformatimin e mësimdhënies së lëndës së TIK në arsimin parauniversitar; pajisjen e të gjitha shkollave të arsimit parauniversitar me laboratorë smart të aksesueshëm nga të gjithë nxënësit; përgatitjen e mësuesve të lëndës së TIK për mësimdhënien e lëndës në mënyrë interaktive dhe në përshtatje me kurrikulat, platformat dhe pajisjet bashkëkohore;

- krijimin e Smart Labs – rrjeti i laboratorëve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit për arsimin parauniversitar.

Duke qenë se projektet janë të shtrira në kohë, kërkohet një ndjekje e kujdesshme e implementimit të tyre brenda afateve të përcaktuara.

Në përfundim, është e qartë se fëmijët dhe të rinjtë në Shqipëri janë një grup i rëndësishëm në kontekstin e digjitalizimit të shërbimeve publike. Ndërsa ata përfitojnë nga këto shërbime, përmes platformave online si “e-Albania”, ata gjithashtu mund të kontribuojnë në zvogëlimin e hendekut digjital për të afërmit e tyre. Për të përmirësuar aksesin dhe përfitimin nga teknologjia, është e domosdoshme të adresohen problematikat aktuale si mungesa e mjeteve të përshtatshme për mësimin online dhe nevoja për trajnime të përshtatura për të rinjtë në përdorimin e platformave administrative. Përpjekjet aktuale të qeverisë, si përfshirja e lëndës “TIK dhe kodim” dhe krijimi i laboratorëve smart, janë hapa pozitivë, por kërkohet një ndjekje e kujdesshme për të siguruar që këto projekte të implementohen me sukses dhe të arrijnë qëllimet e tyre për një edukim digjital gjithëpërfshirës dhe efektiv.

V26 Personat e privuar nga liria

Kategoria e personave të privuar nga liria duhet të trajtohet bazuar në parime të rëndësishme të parashikuara nga legjislacioni, sipas të cilëve “i burgosuri trajtohet me dinjitet dhe duke respektuar të drejtat e tij njerëzore”. Kjo përcakton se të burgosurit nuk mund t’i hiqen apo kufizohen të drejtat, nëse kjo nuk është parashikuar nga vendimet e dënimit apo masat e sigurisë me burgim. Kufizimi duhet të jetë në minimumin e nevojshëm dhe vetëm në përmbushje të një qëllimi të ligjshëm.⁹²

Në vendet evropiane ofrohen eksperiencat të ndryshme: disa vende të Evropës veriore (por jo vetëm) e mundësojnë aksesin e personave të privuar nga liria në internet në mënyrë të kufizuar dhe të kontrolluar nga administrata e institucionit. Ka disa shembuj të zhvillimit

90 The Defender of Rights (2022), Dematerialisation of public services: three years later, where are we?, fq. 47.

91 Po aty, fq. 48.

92 Ligji Nr. 81/2020, “Për të drejtat dhe trajtimin e të dënuarve me burgim dhe të paraburgosurve”, neni 5, si dhe VKM-ja Nr. 209/2022, “Për miratimin e rregullores së përgjithshme të burgjeve”, neni 2, pika 1, 2 dhe 7.

të teknologjisë së burgjeve me një koncept inteligjent burgu që ndërthur një gamë të gjerë shërbimesh elektronike dhe mundësish studimi, rehabilitimi dhe komunikimi në burg, ndër të cilët përmendim Belgjikën,⁹³ ku aplikohet platforma digjitale Belgium PrisonCloud dhe Finlandën ku, zhvillimi i shërbimeve dixhitale për burgjet është fokusuar në një burg inteligjent të grave, i cili u hap në vjeshtën e vitit 2020.⁹⁴ Ndërkohë, referuar raportit të Mbrojtësit të të Drejtave në Francë, rezulton se aksesit në mjetet teknologjike dhe internet ende nuk lejohet.

Në raportin e *Défenseur des droits* theksohet se ndalimi i aksesit në internet i të burgosurve nuk ka ndonjë bazë ligjore; atyre u kufizohen disa të drejta në përputhje me vendimin gjyqësor dhe masat e sigurisë në institucionet e vuajtjes së dënimit (kryesisht e drejta e lëvizjes), por u mbeten të drejtat e tjera.⁹⁵ Ligji nr.81/2020 “Për të drejtat dhe trajtimin e të dënuarve me burgim dhe të paraburgosurve” (në vijim ligji nr. 81/2020), parashikon detyrimin e personelit të institucionit që të vërë në dispozicion të të burgosurit mjetet e nevojshme për realizimin e korrespondencës; në rastin e të burgosurit që nuk ka mundësi financiare, personeli i institucionit duhet të mundësojë kartë me impulse ose sigurojë takime online nga institucioni (neni 49, pika 7). Digjitalizimi rrit mundësitë për të kontaktuar të afërmit. Shembull i mirë është ai i ndjekur në vendin tonë gjatë pandemisë Covid 19 (sikurse edhe në shtete të tjera), ku për shkak të kufizimit të takimeve fizike, iu dha mundësi të burgosurve për të komunikuar nëpërmjet

platformave online me familjarët e tyre. Kjo e drejtë ka mbetur ende si mundësi për ata të burgosur që e përzgjedhin.

Nga ana tjetër ky ligj parashikon se, përveç gazetave, revistave dhe librave, të burgosurit lejohen të mbajnë edhe mjete të tjera të informacionit (neni 49, pika 10). Por, si Ligji nr. 81/2020 ashtu edhe Rregullorja e përgjithshme e burgjeve⁹⁶ nuk parashikon lejimin e aksesit në internet në tërësi dhe portalit “e-Albania” në veçanti. Përkundrazi, në mënyrë të shprehur, pajisjet e transmetimit dhe komunikimit, përfshirë një ndër mjetet e nevojshme për të pasur akses në internet siç është telefoni celular, parashikohen si “send i ndaluar” për t’u mbajtur nga të burgosurit në mjediset e Institucionit të Ekzekutimit të Vendimeve Penale (IEVP).⁹⁷ Prandaj, do të ishte një masë pozitive siguri i aksesit të kontrolluar në internet dhe paisjeve të nevojshme për të realizuar korrespondencën me të afërmit apo autoritetet, përmes video vizitave dhe video-konferencave. Kjo tashmë ka gjetur vend në praktikë. Sipas raportit të radhës të Komitetit Evropian për Parandalimin e Torturës dhe Trajtimin ose Ndëshkimit Çnjerëzor ose Degradues (CPT), publikuar në Janar 2024, një herë në muaj të burgosurit kishin mundësinë që një nga vizitat e tyre afatshkurtra të zëvendësohej me një video-telefonatë pa pagesë përmes platformave online si Skype.⁹⁸

Legjislacioni shqiptar parashikon si një ndër synimet e tij mbështetjen e të burgosurve për riintegrimin e tyre në shoqëri, me fokus të veçantë të miturit dhe të burgosurit që u përkasin kategorive të marginalizuara. Plani individual i trajtimit hartohet në bashkëpunim me strukturat përgjegjëse për shërbimet e

93 The Defender of Rights (2022), *Dematerialisation of public services: three years later, where are we?*, fq.37.

94 Hämeenlinna Smart Prison ishte burgu i parë që u hap në vitin, 2020, ndjekur nga Pyhäselkä Prison në vitin 2022 dhe Kylmäkoski Prison në vitin 2023.

<https://www.rikosseuraamus.fi/en/index/topical/pressreleasesandnews/2023/>

[smartprisonsolutionadoptedintwomoreprisonsinfinland.html](https://www.rikosseuraamus.fi/en/index/topical/pressreleasesandnews/2023/smartprisonsolutionadoptedintwomoreprisonsinfinland.html)

95 The Defender of Rights (2022), *Dematerialisation of public services: three years later, where are we?*, fq. 36.

96 Vendim Nr. 209, datë 6.4.2022 i Këshillit të Ministrave “Për miratimin e rregullores së përgjithshme të burgjeve”

97 Po aty, neni 26, pika 1/c.

98 CPT (2024), Report to the Albanian government on the periodic visit to Albania carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (CPT), fq.33.

arsimit, formimit profesional, punësimit dhe organizatat jofitimprurëse.⁹⁹

VKM nr. 602, datë 13.10.2021 “Për përcaktimin e rregullave të posaçme për punësimin e të burgosurve, kushtet e punës, kohëzgjatjen dhe shpërblimit të saj”,¹⁰⁰ ndër të tjera përcakton pagesën për punën e siguruar nga administrata e IEVP-së dhe nga subjektet private. Sipas ankesave të administruara nga ana e institucionit të AP-së në disa raste nuk është marrë në kohë shpërblimi i punës për shkak se të burgosurit e punësuar nuk kanë arritur të aplikojnë për kartë ID (për shkak të pamundësisë për të paguar kuponin) dhe kanë qenë gjatë në pritje për pajisjen me këtë dokument për të vijuar më tej me pajisjen me numër llogarie bankare. Aksesit në shërbimet digjitale nëpërmjet asistencës teknike të administratës së IEVP-ve do ta ndihmonte kategorinë e të burgosurve për të marrë shërbimet përkatëse në një kohë më të shpejtë. Nga ana tjetër, do të ishte një mundësi për të burgosurit për të marrë shërbime/dokumente në lidhje me kohën e angazhimit në marrëdhënie pune si dhe pagesat e sigurimeve shoqërore për efekt pensioni apo të vjetërsisë në punë pas lirimit nga burgu.

Referuar kuadrit ligjor shqiptar mbi trajtimin dhe të drejtat e të burgosurve, evidentojmë se një nga risitë pozitive të sjella nga Ligji Nr. 81/2020 është *garantimi i të drejtës së të burgosurve për të vazhduar arsimin e mesëm dhe të lartë gjatë qëndrimit në IEVP*. Kodi i Drejtësisë Penale për të Mitur, gjithashtu, parashikon detyrimin që të pandehurve/të dënuarve të mitur/të rinj, t’u sigurohet arsimit bazë i detyrueshëm dhe, sipas rastit, edhe arsimit i mesëm ose i lartë. Gjithashtu, procesi arsimor në mjediset e paraburgimit dhe burgimit për të mitur duhet të jetë në përputhje me standardet e arsimit në

Republikën e Shqipërisë.¹⁰¹

Respektimi i të drejtave të të miturve duhet të marrë një vëmendje të veçantë sa në aspektin ligjor, aq edhe në zbatimin korrekt të tij në praktikë. Trajtimi duhet të mbështetet në parimin e interesit më të lartë të fëmijës, të integritetit shoqëror, edukimit dhe parandalimit të rifutjes në krim.¹⁰² Sa më sipër, do të ishte e rëndësishme që të burgosurit të kishin akses të kufizuar dhe të kontrolluar në portalet me përmbajtje edukuese dhe të arsimit.

Institucioni i Avokatit të Popullit me qëllim garantimin e të drejtës për arsim, aftësimin për jetën për të miturin në konflikt me ligjin i cili vuan dënimin në IEVP Kavajë ka hartuar rekomandimin për garantimin e të drejtës për t’u arsimuar të të miturit X.X., në konflikt me ligjin dhe të privuar nga liria. I mituri frekuentues i klasës së XII, kërkoj garantimin e mundësisë për frekuentimin/përfundimin e pjesës së mbetur të vitit shkollor, çka nënkuptonte për të edhe përmbylljen e ciklit të arsimit të mesëm. Institucioni i Avokatit të Popullit për të bërë të mundur përfundimin e vitit shkollor 2020-2021, sugjeroi marrjen e masave qoftë kjo dhe nëpërmjet metodave alternative të të mësuarit online, me qëllim mbrojtjen e parimit të interesit më të lartë të të miturit në konflikt me ligjin e të privuar nga liria. Në përfundim të trajtimit të rastit, institucioni i AP-së hartoi rekomandimin për “Marrjen e masave të menjëhershme dhe të nevojshme nga Ministria e Arsimit, Sportit dhe Rinisë, Ministria e Drejtësisë dhe Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve, për garantimin, ndjekjen/frekuentimin dhe përfundimin e vitit akademik 2020-2021, të të miturit të paraburgosur X.X., në Institutin e të Miturve në qytetin e Kavajës, edhe pas transferimit të tij, në një tjetër institucion të ekzekutimit të veprave penale”.

⁹⁹ Ligji 81/2020, neni 5, pika 3, 9 dhe 12.

¹⁰⁰ VKM Nr.602/2021 në zbatim të nenit 43 pika 12 dhe nenit 44 pika 1 e ligjit nr.81/2020.

¹⁰¹ Ligji nr.37/2017, “Kodi i Drejtësisë Penale për të Mitur, neni 117, pika 1 dhe 2.

¹⁰² VKM Nr. 209/2022, “Për miratimin e rregullores së përgjithshme të burgjeve,” neni 43, pika 6, 10, 11.

Gjatë vitit 2022, Avokati i Popullit ka verifikuar ankesën e një të dënuari, i cili pretendonte se nuk i ishte krijuar mundësia për të përfunduar arsimin e lartë. I dënuari kur ndodhej në gjendje të lirë ndiqte studimet në një nga universitetet publike në Tiranë, studime që janë ndërprerë pas arrestimit. Pas dënimit me vendim të formës së prerë ka treguar interes për të vijuar studimet, duke ju drejtuar me kërkesë Drejtorisë së Përgjithshme të Burgjeve, por nuk i është garantuar e drejta për arsim. Nga hetimi administrativ i këtij rasti rezultoi se të dënuarit i është krijuar mundësia që të vijoje studimet për vitin akademik 2022-2023 përmes platformës online, por Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve dhe IEVP-ja kanë hasur në vështirësi që i dënuari të ndjekë çdo ditë leksionet online për një kohëzgjatje 3-4 orë, për arsye të kapaciteteve jo të plota infrastrukturore dhe orarit të veprimeve që kanë IEVP-të. Në kushtet kur mundësia për të ndjekur studimet e larta i është ofruar vetëm online, vështirësitë e ndeshura kanë sjellë për rrjedhojë mosgarantimin e të drejtës së të dënuarit për arsim. Gjithashtu, *Avokati i Popullit ka konstatuar se nuk është nxjerrë ende akti nënligjor ku të përcaktohen rregullat për mënyrën e zhvillimit të arsimit, akt që duhet të ishte nxjerrë brenda 3 muajve nga hyrja në fuqi e ligjit nr. 81/2020.*¹⁰³

Avokati i Popullit të Francës (Défenseur des droits) sjell në vëmendje edhe rëndësinë e digjitalizimit të veprimtarisë së përditshme të të burgosurve dhe mundësinë që ata përmes mjeteve teknologjike dhe portaleve të brendshme të mund të kryejnë disa veprime duke u siguruar ndjekjen e procedurave të brendshme, si stadin e shqyrtimit të kërkesave të tyre, regjistrimin për aktivitete etj.¹⁰⁴

Një aspekt në të cilin qeveria shqiptare është angazhuar në digjitalizimin e veprimtarisë

brenda IEVP-ve lidhet me menaxhimin e vizitave dhe hyrje-daljeve në IEVP. Në dhjetor të vitit 2022 ka përfunduar implementimi i sistemit elektronik të menaxhimit të vizitave dhe hyrje-daljeve në IEVP. Ky sistem konsiston në një platformë të integruar elektronike për menaxhimin dhe ndjekjen e vizitorëve, administratës dhe të dënuarve në hyrje-daljen e tyre. Implementimi përfshin një sërë aktiviteteve ndër të cilat edhe integrimin me sistemet e treta dhe shërbim të dedikuar në “e-Albania”.¹⁰⁵ Kjo do të thotë që tashmë IEVP-të mund të krijojnë mundësinë për të dënuarit që të aksesojnë në mënyrë të kontrolluar shërbimet *online* nga ky portal. Komiteti Evropian për Parandalimin e Torturës dhe Trajtimin ose Ndëshkimit Çnjerëzor ose Degradues (CPT) ka mirëpritur nismën për të futur një sistem të rezervimit të vizitave online për familjet, me synimin për të shmangur radhët e zgjatura jashtë burgut.¹⁰⁶

Një tjetër iniciativë në këtë drejtim është projekti që u mundëson blerje online personave të privuar nga liria, i cili ka nisur në mesin e vitit 2022 dhe është zbatuar plotësisht në janar të vitit 2023. Prej janarit të këtij viti, në të gjitha institucionet e burgjeve në vend nuk ekzistojnë më dyqanet që ndodheshin brenda tyre. Por, të dënuarit dhe të paraburgosurit nuk do të privohen nga blerjet e produkteve ushqimore apo industriale. Në funksion të kësaj mënyre të re blerjeje, për çdo person të izoluar është hapur një numër llogari në një bankë të nivelit të dytë. Në secilën prej tyre, familjarët përkatës të të burgosurve mund të depozitojnë para, që përdoren më pas për blerje nga të afërmit e tyre në qeli. Qëllimi nuk është vetëm mbrojtja e të dënuarve nga

¹⁰⁵ KM dhe AKSHI (2023), Raport monitorimi për periudhën Janar - Qershor 2023- Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022-2026.

¹⁰⁶ CPT (2024), Report to the Albanian government on the periodic visit to Albania carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment (CPT), fq.32.

¹⁰³ Avokati i Popullit, Raporti Vjetor -Për veprimtarinë e institucionit të Avokatit të Popullit Viti 2022, fq.33.

¹⁰⁴ The Defender of Rights (2022), Dematerialisation of public services: three years later, Where are we? fq. 37.

çmimet abuzivisht të larta të ish-dyqaneve në burgje, por të shmanget abuzimi, arbitrariteti me çmimet, që më parë nuk kishte standard. Së dyti, të ofrohet një shërbim më i mirë, më i kulturuar për qytetarët. Së treti, kjo që ka të bëjë me rritjen e sigurisë. Sipas marrëveshjes së Burgjeve me operatorin privat që do të ofrojë këtë shërbim, çmimi i produkteve nuk mund të jetë më i lartë se tregu. Për blerjet online të burgosurit do të përdorin një pajisje tablet, që do të menaxhohet nga disa të dënuar të tjerë, të trajnuar dhe të punësuar për këtë proces. Njëkohësisht, ata janë pajisur me një kod unik dhe një fjalëkalim për t'u identifikuar në pajisje. Në projekt është parashikuar edhe momenti i lirimit nga burgju, ku të dënuarit pajisen me një çek për të zbrazur balancën e pashpenzuar në llogarinë e tyre për blerjet nga qelia.

Njësia tregtare funksionon normalisht, sipas projektit të miratuar nga Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve. Institucioni i Avokatit të Popullit vlerëson se, kjo zgjidhje u ka krijuar mundësinë të paraburgosurve të rrisin kërkesat në blerjen e produkteve, si dhe të ndikojë në uljen e abuzimit me çmimet e produkteve. Gjithashtu, kjo metodë ka sjellë edhe mundësi për punësim të të dënuarve apo të paraburgosurve.

Në përfundim, digjitalizimi dhe përmirësimi i kushteve të trajtimit të personave të privuar nga liria përbën një hap të rëndësishëm drejt respektimit të të drejtave të tyre dhe lehtësimit të procesit të riintegritimit në shoqëri pas lirimit. Iniciativat si aksesimi i kontrolluar në internet, mundësitë për arsimim dhe aftësim profesional, menaxhimi elektronik i vizitave dhe blerjeve, dhe mbështetja përmes platformave online janë masa që ndihmojnë jo vetëm në ruajtjen e dinjitetit të të burgosurve, por edhe në përmirësimin e sigurisë në institucionet penale. Angazhimi për të zgjeruar dhe zbatuar këto politika në përputhje me

standardet ndërkombëtare dhe praktikat më të mira duhet të vazhdojë të jetë një element kyç në trajtimin e kësaj kategorie.

V3 PRIVATËSIA

Për realizimin e qasjes digjitale në shërbimet publike kërkohet dhënia e informacionit, që lidhet kryesisht me identitetin apo “*të dhënat personale*”, për të cilat qytetari duhet të jetë i sigurtë se do të trajtohen për qëllimin e përcaktuar në aplikimin për marrjen e shërbimit dhe trajtimi i tyre do të bëhet në përputhje me ligjin. *Sa më sipër*, lidhet me impaktin (pasojat), në përpunimin e të dhënave personale bazuar në parashikimet ligjore, por edhe me teknologjinë e mbikqyrjes. Sfidat kryesore sot qëndron në arritjen e një ekuilibri delikat midis ruajtjes së lirisë individuale në vetë-përfaqësim dhe adresimit të implikimeve të sigurisë dhe privatësisë së të dhënave që lidhen me forma të ndryshme të identitetit në hapësirat virtuale.¹⁰⁷

Të dhënat personale në Shqipëri njohin mbrojtje kushtetuese dhe ligjore.¹⁰⁸ Kushtetuta, në nenin 35 të saj, garanton të drejtën e individit për privatësi; të drejtën për t'u njohur me të dhënat e mbledhura rreth tij, por edhe për të kërkuar ndreqjen ose fshirjen e të dhënave të pavërteta, të paplota ose të mbledhura në kundërshtim me ligjin. Për më tepër, gjen rregullim kushtetues *pëlqimi* i personit si kusht për mbledhjen, përdorimin dhe publikimin e të dhënave rreth tij.

Shqipëria ka ratifikuar KEDNJ-në e cila është e vetëzbatueshme dhe pjesë e sistemit

107 Fjala e KDIMDP në Konferencën e organizuar nga Avokati i Popullit me temë: 25-vjetori i Kushtetutës së Shqipërisë – Nevoja për interpretim Kushtetues dhe hapat për përmirësime legislative, datë 15.12.2023.

108 Neni 35 i Kushtetutës dhe Ligji nr.9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale,” i ndryshuar.

të brendshëm ligjor. Shteti shqiptar ka marrë kështu përsipër detyrimet që rrjedhin nga neni 8 i KEDNJ-së lidhur me *të drejtën për respektimin e jetës private dhe familjare*. Kjo do të thotë se çdo person ka të drejtën e respektimit të jetës së tij private dhe familjare, banesës dhe korrespondencës së tij dhe çdo kufizim i kësaj të drejte duhet bërë në shkallën e parashikuar nga ligji dhe kur është e nevojshme në një shoqëri demokratike.

Në vitin 2022 u ratifikua nga Shqipëria Konventa 108+ e Këshillit të Evropës “*Për mbrojtjen e individëve në lidhje me përpunimin automatik të të dhënave personale*”, e cila adreson sfidat ndaj privatësisë që vijnë nga përdorimi i teknologjive të reja të informacionit dhe komunikimit.¹⁰⁹

Konventa sjell disa risi në fushën e mbrojtjes së të dhënave si: zgjerimi i llojeve të të dhënave sensitive, të cilat tani do të përfshijnë të dhëna gjenetike dhe biometrike, anëtarësimin në sindikata dhe origjinën etnike; detyrimi për të deklaruar shkelje të të dhënave; të drejta të reja për personat në kontekstin algoritmik të vendimmarrjes, të cilat janë veçanërisht të rëndësishme në lidhje me zhvillimin e inteligjencës artificiale, etj.¹¹⁰

Më tej, privatësia është parashikuar nën Synimin 3 të Agjendës Digjitale 2022-2026 në të cilin objektivi specifik lidhet me ndërtimin e besimit dhe mbrojtjen e të dhënave të qytetarëve përmes politikave të privatësisë dhe sigurisë kibernetike. Për të realizuar qasjen digjitale në shërbimet publike në mënyrë të besueshme dhe të sigurt, kërkohet si kusht i domosdoshëm krijimi i një infrastrukture që do të shërbejë për të gjitha institucionet përmes një rrjeti qeveritar fibër

të mbyllur dhe të sigurt.¹¹¹ Sipas raportit të monitorimit të Agjendës Digjitale 2022-2026, për 6-mujorin e parë të vitit 2023, është në proces një studim fizibiliteti për Themelimin e Qendrës Kombëtare të Sigurisë Kibernetike (Gov-SOC). Ndërkohë, AKSHI ka krijuar në shkurt 2023, Qendrën Operacionale të Sigurisë Qeveritare (SOC). Qendrat do të realizojnë një vizibilitet të plotë të mjedisit kibernetik; do të monitorojnë, ndër të tjera, vulnerabilitetet, përditësimet (patch-imet) dhe kontrollet për Indikatorë të mundshëm kompromentimi; do të mundësojnë raportimin në kohë reale të incidenteve edhe me SOC-un kombëtar.¹¹²

Karta e të drejtave të qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike në pikën 16 të saj garanton mbrojtjen e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare gjatë ofrimit të shërbimeve publike. Konkretisht, Karta parashikon se të dhënat tona gjatë këtij procesi do të ruhen dhe nuk do të përhapen në mënyrë të paautorizuar dhe pa shkaqe ligjore, duke përfshirë këtu: të dhënat personale, gjyqësore, sensitive, si dhe çdo të dhënë tjetër, që në origjinë ose gjatë përpunimit, nuk mund të publikohen.

Legjislacioni i klasifikon *të dhënat personale* në dy kategori: të dhëna personale dhe të dhëna sensitive, duke përcaktuar edhe përkufizimet e tyre. Në kuptimin e ligjit të posaçëm me *të dhëna personale* konsiderohet çdo informacion për një person fizik (i identifikuar ose i identifikueshëm); elementët nëpërmjet të cilave identifikohet në mënyrë të drejtpërdrejtë personi përfshijnë numrin e identitetit, faktorët fizikë, psikologjikë, ekonomikë, socialë, kulturorë etj.¹¹³ Disa elemente të identifikimit përbëjnë një kategori

¹⁰⁹ Konventa 108+ u miratua me ligjin nr. 49/2022, “Për ratifikimin e Protoazkollit ndryshues të Konventës “Për mbrojtjen e individëve, në lidhje me përpunimin automatik të të dhënave personale”.

¹¹⁰ Shqipëria nënshkruan Protokollin e Konventave 108+ dhe 205 të Këshillit të Evropës - Zyra e Këshillit të Evropës në Tiranë (coe.int).

¹¹¹ VKM Nr. 370/2022, “Për miratimin e Strategjisë Ndërsëktoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026”, fq. 14.

¹¹² KM dhe AKSHI (2023), Raport monitorimi për periudhën Janar - Qershor 2023- Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022 – 2026, fq. 14-15.

¹¹³ Neni 3, pika 1 e Ligjit nr. 9887/2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale,” i ndryshuar.

të veçantë dhe konsiderohen si të *dhëna sensitive*, duke përfshirë informacione lidhur me origjinën racore ose etnike, mendimet politike, anëtarësimin në sindikata, besimin fetar apo filozofik, dënimin penal, si dhe të dhëna për shëndetin dhe jetën seksuale.¹¹⁴

Përpunimi i të dhënave personale gjatë aplikimit online për marrjen e shërbimeve publike duhet të jete një proces i ndershëm, i drejtë dhe i ligjshëm; ai bëhet në mënyrë automatike në respektim të disa parimeve si: e drejta e subjektit të të dhënave për të ditur se çfarë ndodh me të dhënat e tij apo grumbullimi i të dhënave në përputhje me nivelin e mjaftueshëm të të dhënave që kërkon shërbimi për të cilin bëhet përpunimi dhe me qëllimin e përcaktuar të përpunimit.

Përpunimi i të dhënave përfshin disa lloje veprimesh si grumbullimi, regjistrimi, ruajtja, renditja, përshtatja, ndreqja, këshillimi, shfrytëzimi, përdorimi, bllokimi, fshirja ose shkatërrimi dhe transferimi i të dhënave. Legjislatori e ka lënë të hapur listën e veprimeve që mund të kryhen nga kontrolluesit e të dhënave, duke krijuar problematikën e pasigurisë se çfarë veprimi mund të konsiderohet si përpunim i ligjshëm i të dhënave personale.¹¹⁵ Subjekti i të dhënave gëzon të drejtën për t'u ankuar ose për të njoftuar KDIMDP, duke kërkuar ndërhyrjen e tij për vënien në vend të së drejtës së shkelur.

Pëlqimi i subjektit është ndër kriteret thelbësore që duhet respektuar, cilido qoftë veprimi që kryhet gjatë përpunimit të të dhënave personale. Në ofrimin e shërbimeve publike online dhënia e pëlqimit realizohet që në momentin e fillimit të procedurës si kusht për të pasur akses në portalin “*e-Albania*”. Pavarësisht garancive që paraqet vetë platforma, në kuadër të ndihmës për akses në “*e-Albania*” apo edhe në fazën e këshillimit ligjor për aplikime (siç u përmend më sipër),

përdorimi i kredencialeve nga subjektet që ndihmojnë qytetarin mbetet i parealizuar në përputhje me ligjin, pasi shumë pak qytetarë nënshkruajnë pëlqimin për shkak se ju mungon vetëdija për rëndësinë e tij.

KDIMDP bën thirrje për vëmendje të shtuar ndaj rreziqeve të mëdha me të cilat përballet mbrojtja e të dhënave personale në një mjedis ku digjitalizimi ka prekur pothuajse tërësisht ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët dhe biznesin, duke vënë theksin në nevojën për ndërgjegjësim lidhur me detyrimet në fushën e sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave personale.¹¹⁶

Nga të gjitha takimet e realizuara në kuadër të hartimit të këtij raporti rezulton se një ndër shqetësimet e pjesëmarrësve lidhet me respektimin e privatësisë nga kontrolluesit apo përpunuesit. Personat që e kanë të pamundur të aplikojnë vetë për shërbimet publike online, i drejtohen zyra të këshillimit (në rastin më të mirë), por edhe mjediseve ku ka shërbime interneti, gjë që përbën rrezik serioz për shkëlqen e të dhënave personale. Shembull i rrezikut të cënimit të të dhënave personale është rasti i fermerëve në Kukës (përmendur edhe më sipër), të asistuar nga një OJF lokale, e cila ka konstatuar se të gjithë fermerët përdorin të njëjtin kod si një mënyrë më e lehtë për të mundësuar hyrjen në sistem.

Goditja e parë masive lidhur me të dhënat personale u identifikua në vitin 2021, kur u publikuan të dhënat personale të 910,000 qytetarëve shqiptarë. Baza e të dhënave përmbante informacione personale të përditësuara nga vetë qytetarët në “*e-Albania*” si dhe të dhëna sensitive që lidheshin me shëndetin e individit, situatën familjare, pikëpamjet politike, fetare ose përkatësinë etnike.¹¹⁷ Pavarësisht se AKSHI

114 Po aty, neni 3, pika 4.

115 Po aty, neni 3, pika 12 e ligjit.

116 KDIMDP (2023), *Raporti Vjetor 2022*, fq.18.

117 Geneva Centre for Security Sector Governance (DCAF) dhe Institute for Democracy and Mediation (IDM) (2022), *Tejkalimi i hendekut midis sigurisë kibernetike dhe të drejtave*, fq. 14.

mbajti qëndrimin se “*e-Albania*” nuk ruan, administron apo përpunon asnjë të dhënë, por shërben si portë hyrëse e qeverisë që u mundëson përdoruesve të ndërveprojnë me institucionet publike, KDIMDP rekomandoi që AKSHI në kuadrin e privatësisë së të dhënave të përfshijë protokolle që mbulojnë të gjitha procedurat e përpunimit të të dhënave. Në raportin e vitit 2020, KDIMDP ka identifikuar se AKSHI ia kishte ngarkuar një subjekti privat (përpunues) ruajtjen fizike të të dhënave, përmes një marrëveshjeje që nuk adresonte në mënyrë të mjaftueshme rregulloren për mbrojtjen e të dhënave, kërkesat ligjore dhe dispozitat në përputhje me Ligjin “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”.¹¹⁸

Kjo ngjarje reflektoi pasojat në rezultatet e një sondazhi të realizuar në vitin 2022 lidhur me opinionin publik mbi “Besimin në qeverisje”. Ndërkohë që 90.3% vlerësonin si të rëndësishme mbrojtjen e të dhënave personale, 59.8% mendonin se të dhënat e tyre personale nuk janë të administruara në mënyrën e duhur nga aktorët publikë.¹¹⁹

Siç theksuam në pjesën dedikuar *Aksesit*, shërbimet që lidhen me realizimin e të drejtës së pronës kryesisht merren pranë noterëve. Portali “*e-Albania*” nuk u ofron përdoruesve mundësinë për të dhënë pëlqimin elektronik përpara se një noter të ketë akses në informacionin e tyre. Gjithashtu, qytetarët dëshmojnë se as noterët nuk kërkojnë autorizime me shkrim nga klientët e tyre përpara se të kenë akses në të dhënat online të tyre.¹²⁰

Gjatë vitit 2022, KDIMDP pas kryerjes së hetimeve administrative pranë disa zyrave

noteriale mbi bazë ankese individuale ka konkluduar me ***Rekomandimin unifikues*** për Dhomën Kombëtare të Noterisë, me qëllim rregullimin e praktikës lidhur me këtë shërbim.¹²¹

KDIMDP ka konstatuar disa problematika që lidhen me mbrojtjen e të dhënave personale gjatë ofrimit të shërbimit nga zyrat noteriale:

- nuk identifikohen qartë bazat e të dhënave shtetërore, në të cilat legjitimohet akses i noterëve dhe kategoritë e të dhënave personale që duhet të aksesojnë në secilën prej tyre;
- akses i të dhënave në portalin “*e-Albania*”, në tejkalim të parimit të mjaftueshmërisë së të dhënave;
- mosgarantimi i plotë i informimit të subjekteve të të dhënave për përpunimin e të dhënave në portalin “*e-Albania*” nga punonjësit e sektorit të shërbimit të noterisë;
- mospërcaktimi i qartë i të drejtave dhe detyrimeve të palëve të përfshira në marrëveshjen midis Dhomës Kombëtare të Noterisë dhe AKSHI-t, duke marrë në konsideratë parashikimet/kufizimet e legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave personale;
- mospërpilimi dhe mosaplikimi nga sektori i shërbimeve të noterisë të “deklaratës së pëlqimit” për përpunimin e të dhënave personale, ndaj individëve që u ofrohen këto shërbime.

Pas sulmit kibernetik ndaj “*e-Albania*”, punonjësit e administratës publike nuk kanë më akses në të dhënat, akses që e kishin më parë të pjesshëm. Për rrjedhojë, ata mund t’i ndihmojnë qytetarët përmes përdorimit të kredencialeve të tyre, duke i lënë të pambrojtur punonjësit ndaj pretendimeve për shkelje të të dhënave personale të tyre.

Në dhjetor të vitit 2021, KDIMDP ka

¹¹⁸ Po aty, fq. 15.

¹¹⁹ Institute for Democracy and Mediation (2023), *Sondazhi i opinionit publik 2022: Besimi në qeverisje*, fq. 10.

¹²⁰ Geneva Centre for Security Sector Governance(DCAF) dhe Institute for Democracy and Mediation (IDM) (2022), *Tejkalimi i hendekut midis sigurisë kibernetike dhe të drejtave*, fq. 18.

¹²¹ KDIMDP (2023), *Raporti Vjetor 2022*, fq.24.

zhvilluar hetimet administrative pranë kontrolluesve për publikimin e databazës me të dhënat e pagave të qytetarëve dhe databazës me të dhënat e targave të automjeteve. Hetime administrative u ndërmorën edhe ndaj kontrolluesve privatë që ofrojnë shërbime inxhinierike të pajisjeve dhe sistemeve për llogari të AKSHI-it, për funksionimin e bazave të të dhënave të kontrolluesve (konkretisht DPSHTRR dhe DPT).¹²² Ndër të tjera, KDIMDP konstatoi se:

- kontrolluesit nuk përcaktojnë në mënyrë të qartë databazat në të cilat legjitimohet të kenë akses dhe kategoritë e të dhënave që duhet të aksesojnë në secilën databazë, pasi janë konstatuar raste në tejkalim të parimit të mjaftueshmërisë së të dhënave;
- mungojnë masat tekniko-organizative për të garantuar sigurinë dhe konfidencialitetin e të dhënave personale;
- mungesë e gjurmueshmërisë së veprimeve përpunuese dhe verifikimi i vazhdueshëm i tyre në sistemet elektronike, si një nga masat kryesore për garantimin e sigurisë së të dhënave personale dhe konfidencialitetit të tyre.

Në përfundim të hetimeve ky institucion konkludoi me vendosjen e sanksioneve me gjobë për dy nga subjektet¹²³ dhe ndër të tjera kërkoi nga kontrolluesi: të përcaktojë në mënyrë të qartë databazat në të cilat legjitimohet të ketë akses dhe kategoritë e të dhënave që duhet të aksesojë në secilën prej tyre; marrjen e masave të menjëhershme për ndalimin e aksesit të paligjshëm, në tejkalim të parimit të mjaftueshmërisë së të dhënave.¹²⁴

Nisur nga situata e mësipërme, Progres Raporti i BE-së për Shqipërinë, për vitin 2023, shpreh shqetësimin dhe kërkon nga Shqipëria

*“...të marrë masa urgjente për të parandaluar përsëritjen e shkeljeve masive të të dhënave personale dhe për të përmirësuar trajtimin e tyre”.*¹²⁵

Agjenda digjitale 2022-2023 ka parashikuar në mënyrë të shprehur detyrimin e administratës publike për respektimin e Rregullores së Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave (GDPR) në procesin e përpunimit të të dhënave personale. KDIMDP në vitin 2021 ka hartuar projektligjin e ri *“Për mbrojtjen e të dhënave personale”* dhe 13 akte nënligjore për zbatimin e tij në praktikë me synim për ta përafruar atë me GDPR.¹²⁶

Pavarësisht se ka më shumë se dy vite që është hartuar, projektligji nuk është futur akoma në agjendën e Kuvendit të Shqipërisë dhe vazhdon të jetë në objektivat e punës së KDIMDP-së bashkëpunimi me strukturat përgjegjëse deri në finalizimin e procedurave për miratimin e ligjit të ri dhe akteve nënligjore për zbatimin e tij.¹²⁷ Progres Raporti për Shqipërinë për vitin 2023 thekson se për mbrojtjen e të dhënave Shqipëria duhet *“...të përmirësojë mbrojtjen e të dhënave, në veçanti duke miratuar ligjin e rishikuar për mbrojtjen e të dhënave personale në përputhje të plotë me acquis të BE-së...”*.¹²⁸

Sa më sipër, procesi i digjitalizimit të plotë të shërbimeve publike duhet shoqëruar me përpjekje të të njëjtit nivel për të garantuar privatësinë dhe mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve.

Në përfundim, për të garantuar një qasje të sigurt dhe të besueshme në shërbimet publike digjitale, është thelbësore të krijohet një

¹²² KDIMDP (2023), *Raporti Vjetor 2022*, fq.20.

¹²³ Kontrolluesit DPSHTRR dhe DPT.

¹²⁴ Vendimi Nr.51 dhe Nr.52, datë 24.11.2022

[Vendim-DPSHTRR.pdf \(idp.al\)](#)

[Vendim-TATIME.pdf \(idp.al\)](#)

¹²⁵ European Commission (2023), *Albania 2023 Report*, Brussels, 8.11.20233, SWD(2023) 690 final, fq. 28.

¹²⁶ KDIMDP (2022), *Raporti Vjetor 2021*, fq.28.

¹²⁷ KDIMDP, *Programi i punës së zyrës së Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale Janar – Dhjetor 2024*, fq.6. [programi i punës 2024.pdf \(idp.al\)](#)

¹²⁸ European Commission (2023), *Albania 2023 Report*, Brussels, 8.11.20233, SWD(2023) 690 final, fq. 28.

infrastrukturë e fortë dhe një kornizë ligjore e qartë për mbrojtjen e të dhënave personale. Shqipëria ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm drejt përmirësimit të mbrojtjes së privatësisë dhe të dhënave përmes legjislacionit dhe ratifikimit të konventave ndërkombëtare. Megjithatë, sfidat mbeten, veçanërisht në lidhje me ndërgjegjësimin e qytetarëve, rregullimin e praktikave të përpunimit të të dhënave dhe sigurinë kibernetike. Bashkëpunimi i ngushtë midis institucioneve shtetërore, respektimi i standardeve ndërkombëtare dhe rritja e transparencës duhet të jenë kyçe për përmirësimin e besimit të qytetarëve në administratën publike dhe mbrojtjen efektive të të dhënave të tyre personale.

VA TRANSPARENCA DHE LLOGARIDHËNIA

Për efekt të këtij Raporti, transparenca dhe llogaridhënia lidhet me masat që janë marrë nga qeveria shqiptare për të siguruar transparencë dhe llogaridhënie në digjitalizimin e shërbimeve publike. Një element tjetër i rëndësishëm është masa e përfshirjes së qytetarëve në aksesin për informacion dhe vendimmarrjen për digjitalizimin e shërbimeve publike. Analiza përfshin edhe mekanizmat ligjore të llogaridhënies së qeverisë për të adresuar rastet që cenojnë të drejtat themelore.

Transparenca dhe llogaridhënia janë pjesë e qeverisjes së mirë. Qeverisja e mirë që në vetvete përfshin edhe administrimin e mirë, përmban një sërë elementesh si llogaridhënia, transparenca, niveli i përgjigjes kundrejt nevojës së qytetarëve, eficiencën, efektivitetin, qasjen e hapur, pjesëmarrjen, parashikueshmërinë, shtetin e së drejtës, koherencën, barazinë, sjelljen etike, antikorrupsionin, përfundimin e procesit administrativ brenda kohës së

arsyeshme, mbrojtjen e të drejtave të njeriut dhe thjeshtimin e procedurave.¹²⁹

V41 Transparenca

Në aspektin doktrinar transparenca trajtohet nga këndvështrime të ndryshme: ajo është sa parim ku duhet të mbështetet aktiviteti i administratës publike, aq dhe qëllim i synuar nga administrata publike, dhe pa diskutim mjeti që administrata duhet ta përdorë për realizimin e funksioneve të saj.

Transparenca në digjitalizimin e shërbimeve është një ‘aspekt në zhvillim’ që ekzekutivi, bazuar në burimet në dispozicion, nuk duhet të rreshtë kurrë së punuari me qëllim përmirësimin e tyre. Ajo si element që përshkron të gjithë veprimtarinë e organeve publike¹³⁰ ka të bëjë në mënyrë të drejtëpërdrejtë me shtetin e së drejtës dhe mbrojtjen efektive të të drejtave të njeriut. Transparenca nuk është vetëm një konsideratë etike, por parakusht për llogaridhënie në funksion të të drejtave të njeriut dhe respektim të autonomisë së çdo individi që është subjekt i ligjit.¹³¹

“Transparenca” nënkupton rregullime ligjore të posaçme që lidhen me përfshirjen, lehtësimin e pjesëmarrjes dhe angazhimin e personave të drejtat e të cilëve preken nga një iniciativë e caktuar ligjore. Që prej fillimit të aplikimit të qasjes digjitale, vërehet që transparenca jo gjithmonë ka karakterizuar mënyrën e vendimmarrjes dhe zbatimit të qasjes digjitale; aq më pak transparenca ka shërbyer si mjeti që administrata vetë ka përdorur për të realizuar funksionet e saj

129 Komisioni i Venecias CDL-AD(2011)009, Study no. 470 / 2008, para.68, fq.17, “*Stocktaking on the notions of “good governance” and “good administration”*”. [https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD\(2011\)009-e](https://www.venice.coe.int/webforms/documents/default.aspx?pdffile=CDL-AD(2011)009-e)

130 Neni 5 i Kodit të Procedurës Administrative parashikon se: “Organet publike ushtrojnë veprimtarinë administrative në mënyrë transparente dhe në bashkëpunim të ngushtë me personat fizikë dhe juridikë të përfshirë në të”.

131 Jeremy Waldron, ‘The Rule of Law in Contemporary Liberal Theory*’ (1989) 2 Ratio Juris 79.

tashmë në mënyrë digjitale. Teknologjia digjitale duhet konceptuar në një formë që të ofrojë më shumë transparencë se mjetet e zakonshme (*offline*) të ofrimit të shërbimeve publike; teknologjia nuk duhet të passjellë ulje të nivelit të transparencës. Nga këndvështrimi i qytetarëve, përtej avantazheve të pamohueshme të ofrimit të shërbimeve digjitale, mbetet e paqartë nëse ka patur një vlerësim që nga aplikimi për herë të parë i shërbimeve digjitale (rasti i ndihmës ekonomike të përmendur më sipër) dhe cilat kanë qenë gjetjet që kanë përcaktuar evoluimin e mëtejshëm të ofrimit të shërbimeve deri në ditët e sotme. Më tej, si janë marrë gjetjet (psh. anketime, sondazhe, analiza të vetë institucionit mbi aksesin, ankesat, kërkesat e ndryshme), sa janë marrë në konsideratë barrierat në akses që kanë ekzistuar, dhe sa përcaktuese kanë qenë këto gjetje në rregullimet e mëtejshme.

Miratimi i Ligjit nr.107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, është një iniciativë që synon rritjen e transparencës dhe llogaridhënies. Një nga kompetencat e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, lidhet me publikimin dhe informimin e publikut në mënyrë të vazhdueshme për çdo veprimtari për rritjen e rolit të qytetarëve në përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike, si dhe ndërmarrjen e nismave, të projekteve ose të programeve të përbashkëta, që kanë si qëllim përfshirjen e qytetarëve në bashkëqeverisje dhe mënyrën e pjesëmarrjes së qytetarëve në to (neni 12, shkronja c).¹³²

Edrejta për marrjen e njeshërbiminëmënyrë transparente parashikohet shprehimisht

¹³² Sipas një ankete të realizuar në vitin 2022 vetëm 9.5% e qytetarëve e kishin përdorur platformën online të bashkëqeverisjes www.shqiperiaqeduam.al për të bërë një ankesë. 31.8% e atyre që kanë bërë ankesë në këtë platformë thanë se ankesa ishte zgjidhur. Shih Sondazhin e Opinionit Publik 2022 “Besimi në qeverisje”, organizuar nga IDM dhe Austrian Development Cooperation dhe UNDP, fq.9, <https://idmalbania.org/sq/publikimi-i-edicionit-te-10-te-te-besimi-ne-qeverisje-sondazh-vjetor-i-opinionit-publik-ne-shqiperi/>

edhe në VKM nr. 623, datë 26.10.2018 “Për miratimin e Kartës së të Drejtave të Qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike”. Referuar tekstit të Kartës “*..ne duhet t’ju informojmë për mënyrën e trajtimit të kërkesave tuaja, me qëllim mënjanimin e pengesave ligjore apo ndikimeve të papërshtatshme. Ne duhet t’ju garantojmë një strukturë përgjegjëse për trajtimin e rasteve të korrupsionit, abuzimit, si dhe të hartojmë një procedurë të brendshme, që do të shërbejë për trajnimin dhe raportimin e këtyre rasteve. Çdo informacion në lidhje me përfitimin e shërbimit ne do ta publikojmë në vende të dukshme, në sportelet ku aplikohet për marrjen e shërbimit, si dhe në faqen e internetit të çdo institucioni. Ju keni të drejtë të pajiseni me numrat përkatës, që identifikojnë aplikimet tuaja, me qëllim gjurmueshmërinë e kërkesës suaj*”.

Gjithashtu janë ndërmarrë edhe disa nisma si Këshillimi Kombëtar¹³³ ku qytetarët janë ftuar të shprehen në lidhje me aspekte të vendimmarrjes politike në tërësi.

Pavarësisht këtyre iniciativave në vetvete pozitive, reflektohet një zbatim i fragmentizuar i politikave në lidhje me transparencën, që pamundëson koherencë dhe analizë të qënësishme të nivelit të transparencës. Gjithashtu, ende nuk janë krijuar mekanizma që masin nivelin e transparencës të digjitalizimit të shërbimeve në tërësi, si dhe vete efikasitetin e mjeteve të transparencës që ekzistojnë në funksion të jetësimit të lirive dhe të drejtave themelore të qytetarëve.

Agjenda Digjitale 2022-2026, në Synimin 3 “Qytetarët digjitalë: Qytetarët dhe privatësia, transparenca e të dhënave dhe shërbimeve ndaj qytetarëve”, vlerëson se qytetarët tërhiqen nga ideja e marrjes së shërbimeve publike në formë digjitale, por nga ana tjetër duhet të

¹³³ Për më tepër referohuni në link: <https://mia.gov.al/konference-per-shtyp-e-kryeministrit-edi-rama-per-prezantimin-e-rezultateve-te-mbledhjes-se-opinioneve-te-563-195-qytetareve-mbi-keshillimin-kombetar/>

forcohet besimi për përdorimin e të dhënave personale. Agjenda vlerëson fuqizimin si një faktor të rëndësishëm në zbatimin e saj. Fuqizim do të thotë të rrisësh aftësinë e qytetarëve, bizneseve dhe organizatave të tjera për të qenë proaktiv në shoqëri përmes përdorimit të mjeteve të reja teknologjike. Shërbimet publike përfitojnë efikasitet dhe përdoruesit kënaqësinë e marrjes së shërbimit, duke arritur pritshmëritë e përdoruesve dhe duke u projektuar sipas nevojave të tyre, aty ku është e mundur. Fuqizim, do të thotë gjithashtu që qeveritë duhet të ofrojnë akses të lehtë në informacionin publik, të përmirësojnë transparencën dhe të lejojnë përfshirjen efektive të qytetarëve dhe bizneseve në proceset e politikë-bërjes.¹³⁴ Këto parashtime duhen lexuar në harmoni me pasaportën e indikatorëve dhe masat e planit të veprimit. Vërehet se pasaporta e indikatorëve dhe plani i veprimit nuk përfshijnë aspekte që lidhen me veprime konkrete për transparencën.

Vetë institucionet që ofrojnë shërbimet nëpërmjet “*e-Albania*” nuk duket që kanë rritur domosdoshmërisht transparencën përkundrejt qytetarit. Këto institucione, të mandatuara nga ligji, duhet të kujdesen për ruajtjen dhe përmirësimin e nivelit të transparencës mbi shërbimet që ofrojnë sipas ligjit. Kështu, ato nuk duhet vetëm të mjaftohen me publikimin e raportit vjetor, por të ndërmarrin nisma që ofrojnë transparencë dhe komunikim me qytetarin sidomos kur është hasur vështirësi komunikimi nëpërmjet sistemeve. Sportelet e informacionit janë një mënyrë që lejon ndërveprim të drejtëpërdrejtë dhe transparent midis qytetarëve dhe institucioneve që ofrojnë shërbimet publike, gjë që e vendos qytetarin

në ‘qendër’ duke mos e lënë mënjane vetëm në “duart e sistemit”. Çdo institucion që ofron shërbime publike duhet të kryejë në mënyrë *proaktive* analizë periodike mbi nivelin

¹³⁴ VKM nr.370, datë 01.06.2022 “Për miratimin e Strategjisë Ndërsëktorale-Agjenda Digjitale Shqipërisë, dhe e Planit të Veprimit 2022-2026”, fq.25.

e transparencës, mënyrat e ndërveprimit me qytetarin dhe publikun, duke marrë në konsideratë edhe elementë të tjera si: përqindja e ankimeve të trajtuara, afatet etj, apo edhe rekomandimet e evidentuara nga Avokati i Popullit, Komisioneri i të Drejtës së Informimit dhe Mbrojtjes së të Dhënave Personale si dhe Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Sa më sipër, është në frymën e parimeve kushtetuese dhe të Kodit të Procedurave Administrative.

Transparenca në digjitalizimin e shërbimeve publike mbetet një sfidë dhe një mundësi e rëndësishme për administratën publike. Përkundër përparimeve dhe iniciativave pozitive të ndërmarra, përfshirë miratimin e ligjeve dhe kartave të të drejtave të qytetarëve, ka ende hapësirë për përmirësime thelbësore. Për të garantuar një administratë efektive dhe llogaridhënëse, është e domosdoshme që transparenca të mos jetë vetëm një parim teorik, por një praktikë e përditshme e institucioneve publike. Për më tepër, teknologjia digjitale duhet të përdoret për të rritur nivelin e transparencës dhe përfshirjes së qytetarëve, duke siguruar që çdo barrierë në akses të trajtohet dhe çdo mekanizëm të funksionojë në favor të mbrojtjes dhe promovimit të të drejtave të njeriut. Në këtë mënyrë, qytetarët do të ndihen të fuqizuar dhe të përfshirë në proceset vendimmarrëse, duke kontribuar në krijimin e një shteti të së drejtës të fortë dhe të besueshëm.

Në konkluzion, vlerësohet se materializimi i konceptit të transparencës në nivelet e kërkuara dhe dëshiruara mbetet një sfidë për qeverinë, ligjvënësin dhe organet publike.¹³⁵

¹³⁵ Rezulton që më Urdhër të Kryeministrit është ngritur një grup ndër-institucional pune me qëllim derregullimin e shërbimeve publike, reduktimin e afateve për qytetarët si dhe rritjen e transparencës në dhënien e tyre. Rezultatet e kësaj analize nuk janë bërë ende publike. Ky zhvillim u konfirmua nga përfaqësuesi i Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje në takimin konsultues organizuar nga Avokati i Popullit në datën 29.02.2024.

V42 Llogaridhënia

Llogaridhënia është element kyç i qeverisjes së mirë që nuk mund të zbatohet pa transparencën dhe elementet e shtetit të së drejtës. Pavarësisht sistemeve të avancuara digjitale që zbatohen për shërbimet publike, kuadri ligjor duhet të parashikojë dhe përmirësojë mekanizmat e llogaridhënies dhe përgjegjshmërisë për personat e përfshirë. Në të gjitha rastet, përgjegjësia e njeriut nuk mund të fshihet pas sistemit të krijuar. Ligjvënësi duhet të kuptojë drejt rëndësinë e sistemeve *vis à vis* shërbimeve publike që marrin qytetarët. Sistemi nuk mund të shndërrohet në një makineri që detyron qytetarin të paguajë sepse “*sistemi kështu është ndërtuar/konceptuar*”. Konceptimi i sistemeve duhet të jetë i tillë që të përputhet me parimet kushtetuese në lidhje me dinjitetin e njeriut, proporcionalitetin apo edhe mosdiskriminimin si dhe të kontrollohen në lidhje me përputhshmërinë me këto parime.

Në një kontekst më të gjerë, i gjithë sistemi i llogaridhënies përbëhet nga institucionet pjesë e ekzekutivit, institucionet e pavarura kushtetuese si dhe ato të ndjekjes penale. Vlerësimi i efikasitetit i të gjithë këtij sistemi të llogaridhënies është një ushtrim sfidues që duhet të marrë parasysh të gjithë aktorët brenda sistemit të llogaridhënies, kompetencat e tyre, në një hapësirë të caktuar kohore (për shembull që nga zbatimi i qasjes së re por pse jo edhe më herët në kohë). Sa më sipër, lidhet edhe me përgjegjësinë në rast se nuk funksionojnë mekanizmat llogaridhënës.

Në lidhje me qasjen digjitale, kuadri ligjor në fuqi parashikon kanale të ndryshme të ekzekutivit që qytetari mund të përdorë për të aksesuar shërbimet pa barriera infrastrukturore dhe financiare. Agjenda Digjitale përcakton si mjete llogaridhënie: (i) konsultimin

publik (për projektaktet dhe dokumenteve strategjike), (ii) kanalet e raportimit të ankimit që janë krijuar për ndërveprimin interaktiv me qytetarët si “Shqipëria që Duam”, për denoncimin e korrupsionit dhe ankesave të qytetarëve ndaj institucioneve publike; si dhe (iii) Opendata.gov.al për publikimin e të dhënave të hapura shtetërore në formate të editueshme; si dhe (iv) portali i Qendrës së Botimeve Zyrtare për publikimin e akteve ligjore shqiptare në përputhje me standardet e Bashkimit Evropian.¹³⁶

Këto kanale llogaridhënie administrative, në parim, krijojnë pjesërisht bazën për pjesëmarrje dhe qasjen e hapur kundrejt qytetarëve që përfshin procesin e hartimit të aktit si dhe problematikat e zbatimit përkatës.

Ankimi që paraqitet në portalin “Shqipëria që Duam”, është konceptuar si një mundësi për qytetarët për të adresuar shqetësimet dhe vonesat në marrjen e shërbimeve digjitale. Në vetëvete ky është një mekanizëm brenda ekzekutivit që synon të sjellë përpara organit “rastin e qytetarit” duke i dhënë fokus shqetësimit të tij. Në lidhje me këtë mundësi ankimi Ligji nr.107/2021 “Për bashkëqeverisjen”, parashikon si parësor ndërveprimin nëpërmjet platformës, por çështjet mund të parashtrihen edhe me shkrim përmes postës në përputhje me rregullat e Kodit të Procedurave Administrative. Nëpërmjet këtij parashikimi synohet të lehtësohet aksesimi në mekanizmat llogaridhënës për ata qytetarë që nuk kanë mundësi të aksesojnë platformën. Ky parashikim gërsheton elemente të qasjes së diversifikuar (*online* dhe *offline*) për sa i takon mënyrës se si qytetari akseson mekanizmin llogaridhënës.

Edhe VKM-ja nr. 623, datë 26.10.2018 “Për miratimin e Kartës së të Drejtave të Qytetarit për përfitimin e shërbimeve publike”, parashikon të drejtën e qytetarëve/

¹³⁶ VKM nr.370, datë 01.06.2022 “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale-Agjenda Digjitale Shqipërisë, dhe e Planit të Veprimit 2022-2026”, fq.6.

bizneseve për pjesëmarrje në përmirësimin e shërbimeve publike. Atyre ju garantohet e drejta për të marrë pjesë në ndryshimin apo përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike nëpërmjet mendimeve, vlerësimeve dhe/ ose sugjerimeve të dërguara. Më tej, Karta përmban angazhimin se: “*Në rastet kur ne vendosim të ndryshojmë mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike, duhet të marrim në konsideratë mendimet tuaja përgjatë procesit të ofrimit të shërbimeve*”.

Gjithashtu, pjesë e llogaridhënies është edhe standardi për arsyetimin e vendimeve që në disa raste jo vetëm përcillen nëpërmjet platformës, por edhe përcaktohen prej saj (pikëzimi i sistemit të ndihmës ekonomike të përmendur më sipër). Për qytetarin mbetet e paqartë se si merren këto vendime, si kontrollohen për ligjshmërinë dhe saktësinë brenda strukturës dhe si arsyetohen. Arsyetimi i vendimit lidhet drejtëpërsëdrejt me procesin e rregullt ligjor dhe ushtrimin e të drejtës së ankimit sipas parashikimeve kushtetuese. Në të njëjtën linjë vjen edhe shqetësimi në lidhje me njoftimin për vendimin vetëm nëpërmjet mjeteve online në platformë, sidomos kur vendimmarrja përmban refuzim të aplikimit apo vendos detyrimin për pagimin e një vlerë monetare. Kjo qasje nënkupton që qytetari i ‘*vjen nga mbrapa sistemit*’ duke e kontrolluar dhe ndërvepruar në mënyrë të vazhdueshme, nëse ka marrë përgjigje apo jo. Kërkesa për këtë lloj ndërveprimi mund të shndërrohet në barrierë për shtresa të caktuara të shoqërisë (ndihmë ekonomike apo edhe personat me aftësi të kufizuara). Në këtë kontekst, mund të vlerësohet përfshirja e njoftimit me mesazh në telefon që informon qytetarin mbi praktikën dhe vendimmarrjen.

Në pasaportën e indikatorëve të Agjendës Digjitale listohen të gjitha institucionet që duhet të masin indikatorët në funksion të objektivave të saj. AKSHI publikon në mënyrë periodike raportin e monitorimit të zbatimit të

kësaj Agjende.¹³⁷ Monitorimi periodik përbën një element thelbësor për të matur ecurinë e Agjendës dhe efikasitetin e institucioneve të përfshira në zbatimin e saj.

Pavarësisht sa më sipër, ekzekutivi duhet të ndërtojë mekanizma të matjes së efikasitetit brenda institucioneve pjesë e tij për të kuptuar se si ndërveprojnë me njëri-tjetrin, sa i përgjigjen sfidave të kohës dhe nevojave të qytetarëve. Pjesë e këtij vlerësimi duhet të jetë edhe sa kanë mundur mekanizmat *online* të llogaridhënies t’i përgjigjen realitetit në terren si dhe vlerësimi i mundësive për të zgjeruar qasjen e diversifikuar (*offline*) edhe për mekanizmat e tjerë llogaridhënës (në fuqi apo të tjera që duhen domosdoshmërisht të krijohen).

Pjesë e sistemit që garanton llogaridhënie për respektimin e të drejtave dhe lirive themelore janë edhe institucionet e pavarura kompetente për mbrojtjen e tyre si Avokati i Popullit, Komisioneri i të Drejtës së Informimit dhe Mbrojtjes së të Dhënave Personale si dhe Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Si rregull, këto institucione vihen në lëvizje *mbi bazë ankese* të qytetarit që mund të paraqitet në disa forma, por edhe në mënyrë *proaktive*. Sidomos në vitet e fundit evidentohet një qasje gjithmonë e më *proaktive* e këtyre instucioneve që duke marrë shkas nga një rast i veçantë mbajnë qëndrime me bazë dhe efekte më të gjera se ai rast.

Avokati i Popullit ka evidentuar në disa raste shkelje të të drejtave dhe lirive themelore të qytetarëve duke rekomanduar marrjen e masave përkatëse. Kështu, që në krye të herës në vitin 2020,¹³⁸ nisur nga ankimi

137 Raport Monitorimi Janar-Qershor 2023: <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2024/01/Plani-i-monitorimit-te-AD-per-vitin-2023.pdf>.

138 Evidentuar si problematike edhe në Raportin Vjetor 2019 dhe 2020, fq. 67. <https://www.avokatipopullit.gov.al/media/manager/website/reports/Raporti%20Vjetor%20i%20veprimtarise%20se%20institucionit%20te%20Avokatit%20te%20Popullit%20-%20viti%202020.pdf>.

i një qytetari mbi problematikat e evidentuara në komunikimin me ASHK-në dhe mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga ky institucion, Avokati i Popullit ka evidentuar se *“Kuptimi dhe zbatimi i pikës 6 të VKM-së nr.389/2020, interpretohet dhe zbatohet në mënyrë të gabuar prej ASHK-së kur kushtëzon dhënien e shërbimit vetëm në rrugë elektronike. Ky kuptim dhe zbatim i pikës 6 të aktit nënligjor në fjalë, vjen ndesh me parashikimin e nenit 10/2 të Kodit të Procedurës Administrative.. si dhe me parimin e ligjshmërisë, dhënies së ndihmës aktive. ”.*

Sipas Avokatit të Popullit, detyrimi i shtetasve që të kërkojnë shërbimet në një mënyrë për të cilin ata nuk janë të interesuar t'i marrin, përkeqëson të drejtat dhe interesat që subjektet aplikuese gëzojnë sipas legjislacionit në fuqi. Këto qëndrime të Avokatit të Popullit pavarësisht se i drejtohen një strukture të posaçme (bazuar mbi ankimin) duhet të përbëjnë bazën për leximin dhe zbatimin edhe nga instucionet e tjera shtetërore që ofrojnë shërbime digjitale.

Më tej, janë evidentuar problematika në marrëdhëniet e qytetarëve me drejtoritë vendore të ASHK-së që lidhen me pamundësinë e komunikimit përmes linjës telefonike, edhe pse linjat janë disponibël, që do të thotë se kjo mënyrë aksesit për qytetarët është jo funksionale.¹³⁹

Sipas legjislacionit në fuqi,¹⁴⁰ Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi gëzon kompetencën për të hetuar administrativisht rastet, të marrë vendime lidhur me konstatimin ose jo të sjelljes diskriminuese si dhe detyrimin e institucionit për të marrë masa të menjëhershme, që nëpërmjet strukturave të tij

(në nivel qëndror/vendor), të shmangë sjelljen diskriminuese. Sipas ligjit, Komisioneri urdhëron marrjen e masave, që në thelb duhet të zbatohen përtej rastit individual, që përbën bazën për hetimin administrativ. Në rast se evidentohen shkelje diskriminuese ato nuk duhet të shmangen vetëm në një rast konkret, por duhet të përbëjnë qasjen tërësore dhe të zbatueshme të institucionit që është gjetur në shkelje. Në ankesën e paraqitur në pjesën dedikuar diskriminimit, KMD-ja ka kërkuar nga institucioni të asistojë ankuesen duke i vendosur në dispozicion një punonjës për ta ndihmuar në marrjen e shërbimit on-line nëpërmjet *“e-Albania”*.

Ngjashmërisht edhe KDIMDP-ja vepron sipas kuadrit ligjor në fuqi në rastin e cënimit të të dhënave personale. Kështu qëndrimet e KDIMDP-së në lidhje me ndryshimet në ligjin *“Për qeverisjen elektronike”*, ofrojnë një analizë të nevojës së zbatimit të qasjes së diversifikuar. Më tej, rekomandimi *unifikues* për Dhomën Kombëtare të Notarisë (përmendur edhe më sipër), hartuar pas kryerjes së hetimeve administrative pranë disa zyrave noteriale mbi bazë ankese individuale, ka synuar rregullimin e praktikës në këtë shërbim. Në lidhje me zbatimin e qasjes së re digjitale, vlen të theksohet se të gjitha këto institucione kanë trajtuar sipas ligjit një numër të vogël ankesash që i janë paraqitur.

Të gjitha institucionet e lartpërmendura publikojnë rregullisht raportet vjetore ku pasqyrohet me detaje aktiviteti i tyre në tërësi dhe ai i hetimit administrativ në veçanti. Gjithashtu, referuar faqeve zyrtare të këtyre instucioneve ato angazhohen rregullisht në aktivitete ndërgjegjësuere në lidhje me fushën e veprimtarisë sipas Kushtetutës dhe ligjit.

Përveç llogaridhënies në nivel kushtetues dhe administrativ, kuadri ligjor penal në fuqi parashikon mjete efektive në ato raste kur cenimi i të drejtave dhe lirive përbën vepr penale sipas ligjit.

¹³⁹ Avokati i Popullit, Raporti Vjetor 2021, fq.83. <https://www.avokatipopullit.gov.al/media/manager/website/reports/Raporti%20vjetor%20i%20verpimtaris%C3%AB%20s%C3%AB%20institucionit%20t%C3%AB%20AP%20p%C3%ABr%20vitin%202021.pdf>.

¹⁴⁰ Neni 33, pikat 10, 11, 12 dhe 13, të Ligjit nr. 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, i ndryshuar.

Avokati i Popullit vlerëson se, pavarësisht përpjekjeve të bëra deri më tani, materializimi i konceptit të transparencës dhe llogaridhënies në nivelet e kërkuara dhe dëshiruara mbetet një sfidë.

Ndonëse ka pasur iniciativa për të rritur transparencën dhe llogaridhënien përmes digjitalizimit të shërbimeve publike, realiteti tregon se mekanizmat ekzistues janë të pamjaftueshëm dhe shpeshherë të fragmentizuar. Pa mekanizma të qartë, efektivë dhe të koordinuar, synimet e transparencës dhe llogaridhënies nuk do të mund të arrihen plotësisht, duke lënë qytetarët në një gjendje pasigurie dhe mungese besimi ndaj shërbimeve publike digjitale.

Pavarësisht avantazheve të pamohueshme të shërbimeve digjitale, mbetet e paqartë nëse ka patur një vlerësim të plotë dhe të vazhdueshëm të këtyre shërbimeve që nga aplikimi i tyre për herë të parë. Institucionet që ofrojnë këto shërbime duhet të kryejnë analizë periodike mbi nivelin e transparencës dhe të publikojnë gjetjet e tyre, por kjo praktikë ende nuk është vendosur.

Avokati i Popullit vlerëson gjithashtu se funksionet e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje mbivendosen me ato të Avokatit të Popullit, një institucion i pavarur i cili ka një mandat të konsoliduar për mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të qytetarëve. Avokati i Popullit vepron si mekanizëm kushtetues duke mbikëqyrur dhe monitoruar shkeljet e mundshme të të drejtave të njeriut nga organet e administratës publike, dhe krijimi e vënia në funksion e një mekanizmi me qëllime të ngjashme çon në konfuzion institucional dhe fragmentim të përpjekjeve për mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve, si dhe sjell dobësimin e mekanizmave ekzistues të transparencës dhe llogaridhënies.

VI. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

KONKLUZIONE

Qasja digjitale në ofrimin e shërbimeve publike është tashmë një realitet i pakthyeshem që në tërësinë e saj përbën një reformë me efekte pozitive në aspektin ekonomik e social në Shqipëri. Pavarësisht avantazheve të padiskutueshme, të gjithë jemi të vetëdijshëm që kjo qasje mbart me vete sfida të qënësishme, të cilat lidhen me efektet që ajo sjell për jetësimin e të drejtave dhe lirive themelore të grupeve të caktuara të shoqërisë, por edhe me rreziqe të lidhura me përdorimin e mjeteve të teknologjisë, si dhe mekanizmat mbrojtës përkatës.

Nga analiza e legjislacionit shqiptar dhe vështirimi krahasues me legjislacionet e vendeve e tjera në Evropë dhe në Ballkanin Perëndimor, konstatohet se legjislatori përgjithësisht synon të ofrojë (krijojë) mundësi të barabarta për të gjithë qytetarët në shërbimet publike të digjitalizuara, në disa raste duke parashikuar mosdiskriminimin posaçërisht si parim në aksesin në shërbimet publike *online* apo duke adresuar hendekun digjital përmes rregullimit ligjor për disa kategori qytetarësh (të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara).

Legjislacioni shqiptar reflekton mungesën e harmonizimit të akteve të ndryshme ligjore e nënligjore që rregullojnë në mënyrë të qartë ofrimin e shërbimeve publike *online* në vendin tonë. Pavarësisht, se Kodi i Procedurave Administrative kryesisht ka një qasje tradicionale lidhur me ofrimin e shërbimeve, përcakton parimet e përgjithshme të veprimtarisë së administratës publike (parimi i ndihmës aktive apo mosdiskriminimit), të cilat duhet të ishin marrë në konsideratë kur janë miratuar ligjet e posaçme si ai mbi qeverisjen elektronike apo ndërmarrja e nismës për të kaluar *menjëherë* në qasjen *tërësisht* digjitale në shërbimet publike. Kështu, vërehet se ende

ka disa shërbime që kërkojnë dokumentacion me vulë të njomë, ndërkohë ato dokumenta mund të sigurohen vetëm përmes aplikimit online në “*e-Albania*”.

Zbatimi prej më pak se 2 vitesh i qasjes *tërësisht* digjitale në shërbimet publike ka dëshmuar për ekzistencën e një sërë barrierash si: ato teknologjike (të lidhura ngushtësisht me hendekun digjital/ cilësinë e internetit, apo aksesin në internet); ekonomike (pamundësinë për të siguruar paisjet e përshtatshme për aplikim) si dhe ato që lidhen me mungesën e aftësive digjitale.

Pavarësisht zhvillimeve pozitive, përmirësimeve dhe përpjekjeve të vijueshme nga ana e ekzekutivit gjatë zbatimit të qasjes në përputhje me Agjendën Digjitale, ofrimi i shërbimeve publike *online* ka sjellë efekte të ndryshme për të gjithë qytetarët. Shumica e qytetarëve dhe bizneseve e kanë kaluar pa probleme të qënësishme këtë tranzicion. Por një pjesë tjetër, pashmangshmërisht janë ndeshur me vështirësi për marrjen e këtyre shërbimeve, për shkak të barrierave të sipërcituara. Të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, fëmijët (apo prindërit/kujdestarët), personat nga komuniteti rom dhe egjiptian, por edhe personat me të ardhura të pakta e kanë pasur të vështirë t’i realizojnë aplikimet vetë, në kohën e duhur dhe pa asnjë kosto.

Në mungesë të një mundësie *alternative* për ta marrë shërbimin me mekanizma të tjerë përmes sportelit ndihmës nga stafi i administratës publike (institutit përkatës që ofron shërbimin), qytetarët i janë drejtuar zyrave të këshillimit apo pikave të internetit (të dyja alternativa me pagesë), duke rritur koston e shërbimit publik. Angazhimi i Zyrave të Ndihmës Juridike, Shërbimit Social, zyrave vendore të Avokatit të Popullit, Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi apo edhe OJF-

ve lokale (që mbrojnë gratë viktime të dhunës në familje; mbështesin personat me aftësi të kufizuara dhe komunitetin rom e egjiptian; apo fermerët etj), përbën një kontribut të vyer në zbatimin e qasjes së re që ka amortizuar, aty ku ka qenë e mundur, efektet financiare shtesë për qytetarët. Por, ky angazhim nuk mund dhe nuk duhet të shndërrohet në mekanizëm sistematik në praktikë. Ofrimi i asistencës dhe ndihmës *para, gjatë* dhe në përfundim të aplikimit për një shërbim publik duhet të jetë (dhe të mbetet) detyrë e vetë institucionit të mandatuar sipas ligjit. Çdo ndërmarrje tjetër që nuk vjen në frymën e kompetencave ligjore, passjell jo vetëm një denatyalizim dhe deformim të kompetencave të tyre, por edhe të vetë vullnetit të ligjvënësit.

Sistemet digjitale duhet t'i nënshtrohen vlerësimeve të vazhdueshme në mënyrë që të funksionojnë duke vënë “qytetarin në qendër” dhe liritë dhe të drejtat e tij themelore. Për këtë arsye, lipset krijimi i mekanizmave të qëndrueshëm dhe efektiv të transparencës dhe llogaridhënies. Këto mekanizma duhet të ndërtohen duke marrë për bazë realitetin në terren, eksperiencat, përjetimet dhe pritshmëritë e qytetarëve në lidhje me dhënien e shërbimeve publike.

Procesi digjitalizimit të shërbimeve publike është shoqëruar pashmangshmërisht edhe me rritjen e rrezikut të cënimit të privatësisë dhe shkeljes së të drejtës për mbrojtjen e të dhënave personale. Legjislacioni shqiptar në këtë fushë ka nevojë për ndryshime për ta përafruar atë me direktivat e BE-së.

REKOMANDIME

Pavarësisht efekteve pozitive që ka procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike në jetën e qytetarëve dhe veprimtarinë e institucioneve

të administratës publike, gjatë hartimit të këtij raporti është identifikuar nevoja për ndërhyrje të natyrës së ndryshme në disa nivele, përmes *masave afatshkurtra* dhe *afatmesme* me synim përmirësimin e ofrimit të këtyre shërbimeve *online* dhe krijimin e kushteve për zbatimin e mekanizmave alternative (*offline*). Këto masa mund të jenë të natyrës legjislative, politikbërëse, ligjzbatuese apo edhe ngritje kapacitetesh, rritje ndërgjegjësimi dhe transparence, llogaridhënie që afektojnë pushtetin ekzekutiv (disa institucione brenda tij) dhe atë legjislativ.

Masat afatshkurtra

Rishikimi i qasjes politike për përfshirjen e mundësisë alternative për ofrimin e shërbimeve publike (qasje e diversifikuar), nëpërmjet ndërveprimit të drejtëpërdrejtë në sportelin e institucionit/organit përkatës që ofron shërbimin e caktuar sipas ligjit, veçanërisht për qytetarët që u përkasin grupeve më të pamundura për të realizuar vetë marrjen e tyre si të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, personat e komunitetit rom dhe egjiptian, personat me të ardhura të pakta apo nivel të ulët të arsimimit. Ligjvënësi gëzon diskrecionin të hartojë një procedurë të qartë për këto kategori bazuar në qasjet e ndjekura në vende të BE-së (në legjislacionin e posaçëm apo në kuadrin ligjor bazë).

Përsheptimi i realizimit të aktiviteteve të parashikuara në Agjendën Digjitale të Shqipërisë 2022-2026, me synim garantimin e aksesit të shërbimeve publike për të gjithë qytetarët, pa u diskriminuar për shkaqe si moshë, vendbanimi, gjendja arsimore dhe ekonomike, aftësia e kufizuar apo përkatësia në një grup të veçantë. Në këtë këndvështrim marrin përparësi:

- Përsheptimi i zbatimit të agjendës dhe politikave shtetërore lidhur me *cilësinë e rrjeteve Broadband* në mënyrë që të rritet

cilësia e internetit në zonat rurale dhe që qytetarët e këtyre zonave të mos jenë të detyruar të udhëtojnë në qendra urbane për marrjen e shërbimeve publike për shkak të mungesës së lidhjes/cilësisë së internetit;

- Përsheptimi i procesit të *integritetit të sistemeve me qëllim rritjen e eficiencës brenda administratës publike në vlerësimin e aplikimit*. Përsheptimi i zbatimit të *përmirësimeve për ndërveprimin me platformën “e-Albania”* dhe infrastrukturën mbështetëse duke e përshtatur atë për personat me nevoja të veçanta si dhe thjeshtimi i mëtejshëm i formateve duke i bërë ato sa më miqësore, thjeshtimi i gjuhës së udhëzimeve, lokalizimi i gjuhës etj. apo edhe elementë të design-it që në tërësi e bëjnë me miqësor për përdoruesit.

Institucionet e administratës publike, qëndrore dhe vendore, që ofrojnë të gjitha shërbimet në “e-Albania” (duke përfshirë, por pa u kufizuar tek ASHK, DRSSH etj), duhet të *organizojnë proceset e punës në atë mënyrë, për të parashikuar staf të dedikuar që ofron ndihmë (orientim) në sportel për personat që nuk kanë mundësi të aplikojnë vetë për marrjen e shërbimeve publike online.*

Forcimi i elementeve të transparencës dhe llogaridhënies që lidhen me përfshirjen e qytetarëve dhe grupeve të marginalizuara në vendimmarrjet që lidhen me qasjen digjitale të shërbimeve me qëllim krijimin e lehtësive për këto kategori. Institucionet e administratës publike që ofrojnë shërbime në “e-Albania” duhet të zbatojnë me korrektësi detyrimet që rrjedhin nga ligji “Për bashkëqeverisjen”, duke rritur aksesin e qytetarëve në ofrimin e shërbimeve publike përmes mjeteve të teknologjisë dhe inovacionit. Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje, përmes monitorimit duhet të sigurojë llogaridhënien e institucioneve të administratës shtetërore lidhur me ofrimin e shërbimeve publike me mjete alternative (*offline*) në mënyrë të shpejtë, efikase, transparente dhe me cilësi.

Rritja e ndërgjegjësimit të qytetarëve mbi rëndësinë e elementeve që lidhen me aksesueshmërinë në “e-Albania” si dhe përfitimeve nga përdorimi sidomos për qytetarët që jetojnë në zonat rurale. Nevojitet një perspektivë e fokusuar në nevojën për programe ndihmuese dhe trajnime për shtresat vulnerabël, të cilat mund të ofrohen në bashkëpunim me organizatat joqeveritare dhe institucionet arsimore për të rritur njohuritë e tyre në përdorimin e teknologjisë dhe aplikimeve online. Nga ana tjetër, duhet rritur vetëdija e tyre lidhur me rrezikun që mbart për të dhënat personale marrja e shërbimit nga ofrues të pautorizuar për ofrimin e këtij shërbimi.

Krijimi i mekanizmave që masin dhe vlerësojnë kënaqësinë e qytetarëve për shërbimet e digjitalizuara. Këto mekanizma duhen ndërtuar në mënyrë gjithëpërfshirëse dhe transparente. Gjetjet duhet të bëhen pjesë e analizës tërësore mbi ndërhyrjet ligjore që synohen të miratohen. Në këtë aspekt, politikbërja e ekzekutivit dhe legjislativit duhet të bazohet në kritere objektive: evidenca, fakte, sondazhe të herëpashershme, anketime, qasje në nivel lokal (duke angazhuar bashkitë), si dhe hartimin e statistikave të detajuara për grupe të caktuara dhe përdorimin e shërbimeve nga ana e tyre.

Rritja e vazhdueshme e kapaciteteve të stafeve të administratës publike në lidhje me shërbimet “e-Albania” dhe plotësimin e aplikimeve në mënyrë që ata të mbështesin qytetarët në marrjen e më shumë shërbimeve. Nga ana tjetër, nëpunësit e administratës në bashkëpunim me Komisionerin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe të Drejtën e Informimit duhet të trajnohen për adresimin e sfidave që qasja digjitale në shërbimet publike sjell lidhur me garantimin e privatësisë dhe mbrojtjen e të dhënave personale, duke nxitur grumbullimin dhe përpunimin e tyre sipas ligjit.

Krijimi i urave të bashkëpunimit dhe dialogut midis autoriteteve vendore (bashkive) me subjekte të tjera (Klinikat e Ligjit pranë Fakulteteve të Drejtësisë apo OJF-të) nëpërmjet politikave, strategjive dhe masave efikase për krijimin dhe funksionimin e fondit social, por jo vetëm, që krijon premisa për ndihmë në terren për kategori të veçanta dhe ngushtuar hendekun digjital mes grupeve të ndryshme të qytetarëve.

Masat afatmesme

Zbatimi i një qasje digjitale në ofrimin e shërbimeve publike në përputhje me të drejtat dhe liritë themelore kërkon edhe marrjen e masave të shtrira në kohë, të realizuara përmes bashkëpunimit institucional si:

- Vlerësimi i nevojës për rishikim të kuadrit ligjor me qëllim harmonizimin e legjislacionit lidhur me mënyrën (alternativat) e ofrimit të shërbimeve publike në gjithë fushat (duke marrë parasysh specifikat e çdo shërbimi), duke parashikuar në mënyrë të qartë mënyrën digjitale të ofrimit të shërbimeve. Në këtë kontekst, ligjvënësi duhet të vlerësojë hapësirën për përfshirjen e *të drejtës për internet* si e një e drejtë për një shërbim utilitar dhe garatimin e tyre në zonat rurale.

- Hartimin e politikave që bazohen në garantimin e aksesit të barabartë dhe respektimin e parimit të mosdiskriminimit në kontekstin e digjitalizimit, veçanërisht me personat që gëzojnë mbrojtje të veçantë (gratë apo fëmijët) si dhe grupet vulnerabël si të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, minoritetet apo ata me të ardhura të pamjaftueshme.

- Vlerësimi i nevojës për rishikim të skemës së ndihmës ekonomike me qëllim përfshirjen e kostove për lidhjen me internet, si dhe rimbursimin e kostove për shtresa të caktuara, nëse ata përfitojnë shërbime

publike që jepen kundrejt pagesës (aplikime në ASHK) apo edhe ato nëpërmjet noterit apo zyrat e avokatisë.

- Përfshirja në kurrikulat shkollore e temave për aftësimin enxënësve për përdorimin e këtyre portaleve (sidomos “*e-Albania*”), duke i përgatitur ata për një realitet tashmë prezent lidhur me digjitalizimin e përfitimit të shërbimeve publike.

- Parashikimi i metodave të verifikimit për qytetarët, mundësia e realizimit të ankesave përmes një qasjeje të diversifikuar, përfshirë edhe qasjen në nivel lokal.

- Realizimi i sondazheve të herëpashershme.

VII. LITERATURA

• Raporte, studime dhe opinione

- Avokati i Popullit (2022), Raporti Vjetor - Për veprimtarinë e institucionit të Avokatit të Popullit, 2020, 2021, 2022, dhe 2023.
- CPT (2024), Report to the Albanian government on the periodic visit to Albania carried out by the European Committee for the Prevention of Torture and Inhuman or Degrading Treatment or Punishment.
- David Danks and Alex John London, 'Algorithmic Bias in Autonomous Systems', Proceedings of the 26th International Joint Conference on Artificial Intelligence (AAAI Press 2017).
- European Commission (2023), Albania 2023 Report, Brussels, 8.11.2023, SWD (2023) 690 final.
- Friedrich Ebert Stiftung (2023), Political trends & dynamics- Cyber security in Southeast Europe: past, present, and future, Volumi 2.
- Geneva Centre for Security Sector Governance(DCAF) dhe Institute for Democracy and Mediation (IDM) (2022), Tejkalimi i hendeikut midis sigurisë kibernetike dhe të drejtave.
- INSTAT (2023), Popullsia e Shqipërisë - 1 Janar 2023.
- INSTAT (2023), Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023.
- Institute for Democracy and Mediation (IDM), Austrian Development Cooperation dhe UNDP (2023), Sondazhi i opinionit publik 2022: Besimi në qeverisje.
- INSTAT (2023), Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2022.
- Jeremy Waldron, "The Rule of Law in Contemporary Liberal Theory"(1989) 2 Ratio Juris 79.
- Komisioni i Venecias CDL-AD(2011)009, Study no. 470 / 2008, Stocktaking on the notions of "good governance" and "good administration".
- KDIMDP (2023), fjala në Konferencën e organizuar nga Avokati i Popullit me temë: 25-vjetori i Kushtetutës së Shqipërisë-Nevoja për interpretim Kushtetues dhe hapat për përmirësime legjislative.
- KDIMDP, (2022), Dhënie mendimi për projektligjin "Për qeverisjen elektronike".
- KDIMDP (2023), Raporti Vjetor 2022.
- KDIMDP, Programi i punës së zyrës së Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Janar – Dhjetor 2024.
- Këshilli i BE-së (2020), Human Rights, Participation and Ëell-Being of Older Persons in the Era of Digitalisation- Council Conclusions, Brussels.
- KM dhe AKSHI (2023), Raport monitorimi 2022 -Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022 – 2026.
- KM dhe AKSHI (2023), Raport monitorimi për periudhën Janar - Qershor 2023- Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022 – 2026.
- KMD (2023), Raporti vjetor 2022.
- Monika Zalnieriute, Lyria Bennett Moses and George Williams (2019), The Rule of Law and Automation of Government Decision-Making.
- Statistika, Janar 2024 (nga "e-Albania").
- The Defender of Rights (2022), Dematerialisation of public services: three years later, ëhere are ëe?.
- Study "Internet Access as Fundamental Right- Exploring aspects of connectivity", European Parliamentary Research Service, 2021.
- OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19) "Keeping the Internet up and running in times of crisis", 2020.
- Statement by President von der Leyen at the roundtable 'Internet, a new human right' after the intervention by Sir Berners Lee, 28 Tetor 2020.
- Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue.
- Filip Konopczyński, One Act to Rule Them All, 2024, Verfassungsblog.

• Legjislacion

- Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, 1998.
- Ligji Nr.44/2015 "Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë".

- Ligji Nr.10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar.
- Ligji Nr.9887/2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar.
- Ligji Nr.81/2020 “Për të drejtat dhe trajtimin e të dënuarve me burgim dhe të paraburgosurve”.
- Ligji Nr. 57/2019 “Për asistencën sociale në Republikën e Shqipërisë”.
- Ligji Nr.93/2014“Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara”.
- Ligji Nr.96/2017 “Për mbrojtjen e pakicave kombëtare në Republikën e Shqipërisë”.
- Ligji Nr.13/2016, “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”.
- VKM Nr.370/2022 “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale “Agienda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026.”
- VKM Nr.434, datë 03.06.2020 “Për miratimin e planit kombëtar për zhvillimin e qëndrueshëm të infrastrukturës digjitale në Broadband”.
- VKM Nr.252/2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”.
- VKM Nr. 276/2021 “Për miratimin e Planit Kombëtar për Personat me Aftësi të Kufizuara, 2021–2025.
- VKM Nr. 701/2021 “Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për barazi, përfshirje dhe pjesëmarrjen e romëve dhe egjiptianëve, 2021–2025”.
- VKM Nr. 864/2019 “Për miratimin e dokumentit politik kombëtar për moshimin, 2020–2024, dhe të planit të veprimit për zbatimin e tij”.
- VKM Nr. 701/2021“Për miratimin e planit kombëtar të veprimit për barazi, përfshirje dhe pjesëmarrjen e romëve dhe egjiptianëve, 2021–2025”.
- Strategjia ndërsektoriale “Akhenda dixhitale e Shqipërisë 2015-2020”.
- VKM Nr. 209/2022“Për miratimin e rregullores së përgjithshme të burgjeve”.
- VKM Nr.434/2020 “Për miratimin e Planit Kombëtar të zhvillimit të qëndrueshëm të infrastrukturës digjitale 2020 -2025”.
- VKM Nr. 623, datë 26.10.2018, “Për miratimin e dokumentit “Karta e të drejtave të qytetarit për përfitim të shërbimeve publike”.
- Vendim i Komisionit të Ndhmës Shtetërore nr.92/2019, Udhëzimi për ndihmën shtetërore në Broadband.
- Treaty on European Union - Protocol (No 26) on services of general interest, Official Journal 115, 09/05/2008 P. 0308 – 0308.
- Estonia, Public Information Act (Avaliku teabe seadus), 15 Nëntor 2000.
- Serbia, Electronic Government Act (Zakonoelektronskojupravi), 6 Prill 2018
- Act to improve online access to administrative services (Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Veräaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG)), 14 Gusht 2017.
- Sëeden, Administrative Procedure Act (2017:900) (Förvaltningslag (2017:900)), 28 Shtator 2017.
- Sweden, Instrument of Government (Kungörelse (1974:152) om beslutad ny regeringsform), 28 Shkurt1974.
- Czechia, Act No. 12/2020 Coll. on the right to digital services (Zákon č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby), 17 Janar 2020.
- Bulgaria, Electronic Government Act (Закон за електронното управление), 12 Qershor 2007, ndryshuar më 22 Shkurt 2022.
- France, Law No. 2016-1321 for a digital republic (Loi n° 2016-1321 pour une République numérique), 7 Tetor 2016.
- Austria, eGovernment Act (E-Government-Gesetz), Federal Law Gazette (Bundesgesetzblatt) No. 10/2004, 27 February 2004.
- North Macedonia, Law on electronic documents, electronic identification and trusted services.
- North Macedonia, Law on electronic management and electronic services.
- North Macedonia, Law on the central population register.

• Vendime të institucioneve vendase

- Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr.33, datë 24.06.2010.

- Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr.52, datë 05.12.2012.
- Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr.65, datë 10.12.1999.
- Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr.01, datë 06.02.2013.
- Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr.20, datë 20.04.2021.
- Vendimi i Gjykatës Kushtetuese nr.9, datë 26.02.2007.
- Rekomandim i Avokati të Popullit Nr. Dok. 201401869/4.
- Rekomandim i Avokati të Popullit, Nr. Dok. 202300529/10.
- Rekomandim i Avokati të Popullit, Nr. Dok. 202300529/8.
- KMD, Vendimi nr. 179, datë 12.09. 2023.
- KMD, Vendimi nr. 133 datë 5.7.2022.
- KMD, Vendimi nr. 190, datë 31.12.2015.
- KDIMDP, Vendimi nr.51, datë 24.11.2022.
- **Vendime të gjykatave të huaja**
- Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut, Application nr.34369/97, Vendimi datë 06/04/2000, paragrafi 46 dhe 47.
- Vendimi Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane 2 BvR 2347/15, 2 BvR 2527/16, 2 BvR, 2354/16, 2 BvR 1593/16, 2 BvR 1261/16, 2 BvR651/16, datë 26 shkurt 2020.
- Vendimi Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane BvR 370/07 - 1 BvR 595/07.
- Vendimi Gjykatës Kushtetuese Federale Gjermane BVerfGE 144, 20-367.
- Vendim i GJEDNJ-së Ahmet Yildirim v. Turkey (Application no. 3111/10) .
- **Faqet zyrtare në internet**
- [European Commission, official website - European Commission \(europa.eu\).](https://europeancommission.eu)
- [EU law - EUR-Lex \(europa.eu\).](https://eur-lex.europa.eu)
- [European Union Agency for Fundamental Rights | Helping to make fundamental rights a reality for everyone in the European Union \(europa.eu\)](https://fundamentalrights.eu)
- [Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\).](https://defenseurdesdroits.fr)
- [Venice Commission: Council of Europe \(coe.int\).](https://coe.int)
- [Ministria e Infrastrukturës dhe Energijsë \(infrastruktura.gov.al\).](https://infrastruktura.gov.al)
- [Home - Consilium \(europa.eu\).](https://europa.eu)
- [IDP | Official Website.](https://idp.eu)
- [Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve \(dpbsh.gov.al\).](https://dpbsh.gov.al)
- [Ministria e Shëndetësisë \(shendetesia.gov.al\).](https://shendetesia.gov.al)
- [Kreu | Instat.](https://instat.gov.al)
- [European Network of National Human Rights Institutions - ENNHRI.](https://ennhri.eu)
- [“e-Albania” .](https://e-albania.org)
- [ME TY PËR SHQIPËRINË QË DUAM - Platforma e Bashkëqeverisjes \(shqiperiaqeduam.al\)](https://shqiperiaqeduam.al)
- [Home - Zyra e Këshillit të Evropës në Tiranë \(coe.int\).](https://coe.int)
- [Smart prison solution adopted in two more prisons in Finland.](https://idmalbania.org/)
- [https://idmalbania.org/.](https://idmalbania.org/)
- [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU\(2021\)696170_EN.pdf.](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2021/696170/EPRS_STU(2021)696170_EN.pdf)
- [https://www.federaalombudsman.be/en/aanbeveling-recht-op-toegang-tot-het-internet.](https://www.federaalombudsman.be/en/aanbeveling-recht-op-toegang-tot-het-internet)
- [Artificial intelligence act | Think Tank | European Parliament \(europa.eu\).](https://europa.eu)
- [Artificial Intelligence, Human Rights, Democracy and the Rule of Law Framework Convention - Artificial Intelligence \(coe.int\).](https://coe.int)
- OECD - Recommendation of the Council on OECD Legal Instruments Digital Government Strategies: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406> .