

IV. OFRIMI I SHËRBIMEVE TË DIGJITALIZUARA NDAJ QYTETARËVE DHE BIZNESEVE

(përmbledhje ekzekutive)

Një nga elementët thelbësorë në procesin e integritit të Shqipërisë në BE është reforma në administratën publike dhe përpjekjet për modernizimin e ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët dhe biznesin. Një shembull konkret i kësaj përpjekjeje është digjitalizimi i shërbimeve publike, një proces që ka kulmuar me krijimin e platformës qeveritare e-Albania. Shqipëria ka ndërmarrë një reformë të thellë digjitale, që synon të lehtësojë proceset administrative dhe të përmirësojë aksesin në shërbime për qytetarët dhe bizneset. Portali e-Albania është bërë pika kryesore e kontaktit për qytetarët dhe bizneset që kërkojnë të përfitojnë nga shërbimet e administratës në mënyrë elektronike. Revolucioni digjital i shërbimeve publike në Shqipëri ka ndryshuar prej kohësh perceptimin e qytetarëve, në lidhje me komunikimin elektronik me institucionet shtetërore, duke bërë që sot të kemi 1247 shërbime publike elektronike ose 95% të të gjitha shërbimeve publike online. Kjo qasje ndaj digjitalizimit të shërbimeve është vlerësuar edhe nga raportet e mjaft organizatave ndërkombëtare si: OKB, BE, OECD/SIGMA. Shqipëria ka bërë përparime të konsiderueshme në digjitalizimin e shërbimeve publike, duke u vendosur në krye të rajonit për sa i përket transformimit digjital. Në këtë kuadër, *Progres Raporti i BE për Shqipërinë 2023* thekson rëndësinë e rritjes së efikasitetit në ofrimin e shërbimeve dhe përparimin në digjitalizimin e këtyre shërbimeve; *Screening Report 2023* përqendrohet më shumë te proceset dhe kornizat rregullatore që duhen përmirësuar për të përmbushur kërkesat e BE-së; *Udhërrëfyesi i Reformës në Administratën Publike* adreson përmirësimet e nevojshme që duhen bërë për t'i bërë shërbimet publike më të aksesueshme për të gjithë qytetarët, pavarësisht vendndodhjes së tyre. Gjithashtu, BE në *Progres Raportin e fundit të 2024*, evidenton nevojën për të pasur një strategji gjithëpërfshirëse për ofrimin e shërbimeve, e cila duhet të përfshihet në strategjinë e ardhshme të RAP që pritet të miratohet.

Ligji për qeverisjen elektronike i miratuar në 2023, ka përcaktuar detyrat dhe përgjegjësitë e institucioneve publike për krijimin, zhvillimin dhe menaxhimin e infrastrukturës së informacionit dhe sigurisë së tyre. Me ndryshimet e bëra këtij ligji në 2024 parashikohet gjithashtu ofrimi i shërbimit të nënshkrimit elektronik për shtetasit shqiptarë dhe të huaj, duke sjellë risi për qytetarët, duke përfshirë lehtësimin e procedurave administrative, reduktimin e nevojës për printim dhe dorëzim fizik të dokumenteve dhe sigurimin e një mënyre të sigurt dhe më të lehtë për të nënshkruar dokumentet. Ofrimi i shërbimeve të autentifikimit, nënshkrimit dhe vulës elektronike, si dhe certifikatës elektronike për shtetasit shqiptarë përmirëson efikasitetin dhe lehtëson aksesin në shërbimet qeveritare dhe të biznesit. Po ashtu, synohet të vijohet më tej me ri-inxhinierimin; si dhe do fillojë personalizimi i shërbimeve publike për të thjeshtuar procedurat administrative, dhe për të zvogëluar kohën e marrjes së shërbimit. Progresi në digjitalizimin e ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri ka sjellë përfitime të rëndësishme për qytetarët dhe për bizneset, përfshirë përmirësimet në ofrimin e shërbimeve të tilla si taksat dhe licencat. Kjo ka kontribuar në formalizimin e ekonomisë dhe uljen e korrupsionit. Institucionet publike dhe Agjencia Kombëtare

MIRËQEVERISJA/ KAPITULLI IV

e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) u ka ofruar gjithnjë e më shumë mundësi bizneseve dhe qytetarëve për të aplikuar dhe për të marrë shërbime të caktuara publike online, nëpërmjet portalit e-Albania. Duke ofruar shërbime për mbi 3.2 milionë qytetarë dhe biznese, e-Albania ka përmirësuar ndjeshëm mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike pa kosto, pa radhë dhe pa kontakt fizik me punonjësit e administratës. Asistenti virtual në platformën e-Albania përdor inteligjencën artificiale për të ofruar suport të shpejtë për pyetjet e zakonshme të qytetarëve e bizneseve. Që nga janari 2020 aplikohet vetëm online për 95% të shërbimeve publike të institucioneve qendrore; dhe nga maji 2022 merret online me vulë elektronike apo nënshkrim elektronik çdo dokument administrativ për të cilin aplikohet online nëpërmjet e-Albania. Kjo, falë integritit të sistemeve back-end dhe infrastrukturave të qendëruara si Platforma Qeveritare e Ndërveprimit, Sistemi i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik etj.

Procesi i aplikimit online për thujtë të gjitha shërbimet rrit aksesin në shërbimet publike, redukton kohën për të ofruar shërbime, zvogëlon numrin e dokumenteve që duhet të ofrojë aplikanti, si dhe redukton korrupsionin dhe rrit nivelin e kënaqësisë për qytetarët. Digjitalizimi i shërbimeve mbështetet mirë nga Platforma Qeveritare e Ndërveprimit (interoperabilitetit) dhe nga një numër në rritje, aktualisht 63 regjistra elektronike të ndërveprueshëm, të cilat lejojnë që 68% e fushave të formularëve të aplikimit të plotësohen automatikisht, edhe pse disa potenciale, në aspektin e ndërveprueshmërisë dhe pagesave elektronike, mbeten të pashfrytëzuara. Megjithëse digjitalizimi i shërbimeve publike në Shqipëri ka sjellë përfitime të dukshme, sfidat mbeten për të siguruar akses të barabartë dhe të drejtë për të gjithë qytetarët. Përmirësime të mëtejshme në infrastrukturën digjitale, sigurinë e të dhënave, dhe mbështetjen për qytetarët vulnerabël janë të nevojshme për të siguruar që digjitalizimi të jetë një instrument gjithëpërfshirës dhe efektiv. AKSHI planifikon ristrukturimin dhe ridizenjimin e portalit e-Albania dhe shërbimet që ai ofron. Qeveria shqiptare ka nisur një rrugëtim ambicioz për të integruar inteligjencën artificiale (AI) në sektorë të ndryshëm publikë, për të transformuar shërbimet publike, për të përmirësuar punën e institucioneve dhe për të rritur angazhimin e qytetarëve. Duke përdorur potencialin e AI dhe Big Data, Shqipëria synon të nxisë një qeverisje më efikase, transparente dhe më të përgjegjshme.

Evidentohet se *Korniza Kombëtare e Ndërveprueshmërisë* (miratuar në tetor 2023), është në përputhje me *Kornizën aktuale Evropiane të Ndërveprueshmërisë (Interoperabilitetit) të 2017*. BE në *Raportin për Shqipërinë të 2024* vëren se mund të nxitet përafrimi i mëtejshëm me Aktin e Evropës së Ndërveprueshme (The Interoperable Europe Act), të miratuar në prill 2024. Po ashtu, *Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022-2026 është në përputhje me Deklaratën e Berlinit për Shoqërinë Digjitale dhe Qeverisjen Digjitale të Bazuar në Vlera*, duke u hartuar sipas parimeve të këtij dokumenti. Kjo Agjendë synon të promovojë investimet në fushat kyçe të informatikës së avancuar dhe përpunimit të të dhënave, inteligjencës artificiale, sigurisë kibernetike dhe aftësive të avancuara digjitale të nevojshme për t'i zhvilluar ato, e kjo do të ndihmojë për të qenë globalisht konkurrues dhe autonom nga pikëpamja strategjike, duke zhvilluar dhe udhëhequr shoqërinë drejt Transformimit Digjital. Që administrata të përballojë kërkesat në rritje për digjitalizim duhet të ketë një qasje të integruar që përfshin investime në infrastrukturë, kapacitetet e burimeve njerëzore, politikat e duhura që të jenë në gjendje të përballojnë kërkesat në rritje për digjitalizim.

MIRËQEVERISJA/ KAPITULLI IV

Digjitalizimi ka sjellë gjithashtu një përmirësim në transparencë dhe llogaridhënie, duke ulur mundësitë për korrupsion në proceset administrative. Si shembull mund të evidentohet Portali i Open Data Albania, i cili ka ndihmuar në publikimin e të dhënave të rëndësishme që lidhen me qeverinë, duke ofruar akses për qytetarët dhe OJF-të për të monitoruar përdorimin e fondeve publike. Digjitalizimi vlerësohet si një hap drejt përmirësimit të efikasitetit të administratës publike, por gjithashtu theksohet nevoja për të zgjeruar infrastrukturën digjitale, sidomos në zonat rurale ku aksesueshmëria në shërbime publike është më e kufizuar. Sulmet agresive kibernetike të vitit 2022 ndaj Shqipërisë dhe rrjedhjet e të dhënave, treguan dhe njëherë rëndësinë e mbrojtjes së infrastrukturës së informacionit. Ato sollën në vëmendje dobësitë në infrastrukturën digjitale asokohe dhe nevojën për një forcim të masave të sigurisë, në përputhje me standardet e Bashkimit Evropian. Për të adresuar sfidat kibernetike, është miratuar *Strategjia Kombëtare e Sigurisë Kibernetike 2020-2025 dhe Plani i saj i Veprimit*, që synon forcimin e sistemeve tona të sigurisë kibernetike, zbulimit, parandalimit të sulmeve kibernetike dhe përgjigjen e menjëhershme ndaj incidenteve të mundshme.

Në kuadër të qeverisjes elektronike, me qëllim menaxhimin e gjithë të dhënave qeveritare, mbetet prioritet forcimi i *GovTech*. Po ashtu, përmirësimi i vazhdueshëm i shërbimeve të ofruara për publikun në format elektronik, duke rishikuar dhe thjeshtuar proceset e biznesit dhe përdorimin e gjerë të vulës elektronike nga institucionet publike, është një nga objektivat e tjera me rëndësi për t'u realizuar. Përmirësimi i *aksesit në shërbimet publike* ka qenë një objektiv kyç për Shqipërinë. Aksesit në shërbime publike është përmirësuar ndjeshëm me anë të digjitalizimit, por sfidat mbeten, veçanërisht për qytetarët që jetojnë në zona të largëta ose që nuk kanë aftësi teknologjike, si dhe ata me aftësi ndryshe. Gjithashtu, vihet theksi në përmirësimin e kornizës ligjore dhe rritjen e kapaciteteve të administratës për të siguruar akses të barabartë në shërbimet publike, duke marrë në konsideratë nevojat e shtresave më të cënueshme të popullsisë. Një tjetër aspekt thelbësor është përmirësimi i cilësisë së të dhënave dhe transparencës. Proceset e digjitalizuara kanë përmirësuar ndjeshëm shkëmbimin e informacionit dhe dokumenteve ndërmjet institucioneve publike, duke minimizuar mundësitë për gabime njerëzore dhe vonesa në përpunimin e të dhënave. Vlen të përmendet në këtë drejtim krijimi i Sistemit për Qarkullimin e Dokumenteve Elektronike (SQDNE), i cili ka lehtësuar shkëmbimin e dokumenteve ndërmjet institucioneve publike, duke eliminuar plotësisht përdorimin e dokumenteve fizike. Ky sistem është edhe një garanci për reduktimin e burokracisë dhe përmirësimin e shpejtësisë së ofrimit të shërbimeve dhe sigurimin e dokumenteve shoqëruese që lëshohen nga institucionet shtetërore për aplikimet që realizohen nëpërmjet portalit e-Albania. SQDNE monitorohet rregullisht për të siguruar funksionim të qendrueshëm dhe pa ndërprerje, duke kontribuar kështu në krijimin e një administrate më moderne dhe efektive.

Zbatimi i Agjendës Digjitale 2022-2026 ka vijuar të përparojë në mënyrë të qendrueshme, por siguria digjitale dhe aksesit i barabartë për grupet vulnerabël është ende një çështje për adresim. Shqipëria ka marrë masa për të siguruar një digjitalizim më të madh të shërbimeve të saj për të forcuar luftën kundër korrupsionit. Për shembull, është krijuar një platformë për procesin e prokurimeve publike, një platformë për ankesat në lidhje me prokurimet publike, një sistem

MIRËQEVERISJA/ KAPITULLI IV

elektronik për deklarimin e taksave dhe është digjitalizuar 99% e shërbimeve të taksave. Gjithashtu, kërkesat administrative për lejet e ndërtimit janë lehtësuar dhe bizneset tani përfitojnë nga një furnizim më i besueshëm me energji elektrike dhe digjitalizimi në rritje i shërbimeve publike, duke përfshirë zyrat e taksave dhe doganave, duke reduktuar kohën për përpunimin e dosjeve tatimore dhe mundësitë për rryshfet. Kjo kontribuon edhe në formalizimin e ekonomisë dhe në fiskalizim, për reduktimin e konkurrencës së pandershme. Një masë tjetër formalizimi është shkëmbimi automatik i informacionit për llogaritë financiare, i cili ndihmon në uljen e të ardhurave të padeklaruar nga taksapaguesit dhe individët dhe rritjen e kontributeve sociale.

Vlen të përmendim se në kuadër të harmonizimit të legjislacionit shqiptar me atë evropian, do të përafrohet legjislacioni vendas me Aktin e Evropës së Ndërveprueshme (The Interoperable Europe Act) në versionin e tij të përditësuar nga BE. Po ashtu, Rregullorja eIDAS është aktualisht në rishikim nga BE-ja për të zhvilluar kuadrin teknik dhe rregullator për portofolin e ardhshëm të identitetit dixhital të BE-së. Shqipëria duhet të ndjekë zhvillimet në këtë fushë për të harmonizuar legjislacionin e saj të brendshëm me kuadrin e ri rregullator të BE-së. Harmonizimi i ligjeve të veçanta dhe akteve nënligjore sektoriale me Kodin e Procedurave Administrative nga ana tjetër ka qenë i ngadalshëm, ndaj mbetet çështje për adresim.

Megjithëse digjitalizimi ka sjellë përfitime të mëdha në efikasitetin dhe transparencën e qeverisjes, ky proces nuk ka qenë pa sfida dhe problematika. Në zonat rurale, ku qasja në internet dhe teknologji është ende e kufizuar, përfitimi nga këto shërbime ka qenë më i vështirë, veçanërisht për të moshuarit dhe grupet e marginalizuara; ndaj dhe digjitalizimi i shërbimeve publike nuk ka qenë i barabartë për të gjithë. Këto komunitete, që shpesh përballen me mungesë të edukimit teknologjik, kërkojnë mbështetje të veçantë për të përfituar nga përparësitë e digjitalizimit. Për këtë arsye, është e rëndësishme që qeveria dhe partnerë e aktorë relevantë të bashkëpunojnë për të krijuar mundësi trajnimi dhe për të përmirësuar infrastrukturën teknologjike në këto zona. Lidhur me të drejtat pronësore, regjistrimi dhe dixhitalizimi i të dhënave kadastrale ka vijuar, por me ritme të ngadalta. Ndaj, nevojitet alokimi i burimeve të mjaftueshme dhe finalizimi i kornizës ligjore, për të përfunduar proceset kalimtare në fushën e të drejtave pronësore dhe për të përmirësuar transparencën dhe cilësinë e regjistrimit të pronave. Shfrytëzimi i teknologjisë për informacion dhe konsultime të aksesueshme duhet të garantohet për të gjithë. Nevojitet adoptimi i platformave ekzistuese digjitale për grupe specifike vulnerabël, për të mundësuar pjesëmarrjen e tyre në proceset e vendimmarrjes. Këto platforma duhet të jenë të aksesueshme dhe të përmbajnë opsione për përdoruesit me nevoja të veçanta, si audio-lexim, përkthime në gjuhën e shenjave dhe opsione për tekste të thjeshtuara. Mungesa e aftësive dixhitale dhe aksesit në teknologji është një problem veçanërisht për komunitete të tilla si rom dhe egjiptian, pasi pengon aksesin e tyre në shërbimet publike, të cilat tanimë janë dixhitale (kujdesi shëndetësor, arsimit, punësimi, mbrojtja sociale etj.). Kërkohen përpjekje dhe burime shtesë për të përshpejtuar përfshirjen e romëve dhe egjiptianëve, për të trajtuar diskriminimin, si dhe për të reduktuar hendekun me pjesën tjetër të popullsisë. *Deklarata e Poznanit*, një dokument politik dinamik që përshtatet në mënyrë progresive me situatën në zhvillim të politikës së përfshirjes së romëve, mbetet një element qendror i politikës që duhet adoptuar për këtë qëllim nga shteti shqiptar. Kërkohet një kuptim më i mirë i përmbajtjes së

tij dhe zbatimi i angazhimeve të marra nga Shqipëria në këtë drejtim. Administrata publike ende përballet me mangësi në trajnimin e punonjësve për t'u përballur me sfidat e reja që sjell digjitalizimi. Pavarësisht përpjekjeve për të përmirësuar kapacitetet e burimeve njerëzore, mbetet një hendek në përgatitjen e plotë të administratës për të përdorur teknologjinë e re.

Si rekomandime dhe çështjet për zgjidhje/drejtimet e ndërhyrjeve përmendim:

- **Konsolidimi i kuadrit ligjor për shërbimet digjitale, sigurinë kibernetike dhe mbrojtjen e të dhënave dhe harmonizimi i tij i plotë me legjislacionin e BE-së.** Kjo vlen për përafrimin e legjislacionit vendas me *acquis* të BE-së në përputhje me detyrimet/angazhimet e marra dhe ende të papërbushura plotësisht, si dhe duke qenë në koherencë me versionet e përditësuara të akteve rregullatore të BE-së në fushën digjitale. BE-ja thekson nevojën për të forcuar gjithashtu ndërveprueshmërinë (interoperabilitetin) ndërkufitare përmes një kuadri kombëtar ndërveprueshmërie, si bazë për shërbimet publike digjitale ndërkufitare, të ndërveprueshme, me në qendër njeriun.
- **Harmonizimi i legjislacionit të posaçëm me Kodin e Procedurave Administrative dhe zbatimi më i mirë në praktikë,** në një qasje koherente për thjeshtimin e procedurave administrative, me kosto administrative dhe barrë të reduktuar për qytetarët dhe bizneset.
- **Garantimi i aksesit të barabartë në shërbimet digjitale dhe trajtim të barabartë për të gjithë:** Shqipëria duhet të investojë në përmirësimin e qasjes në internet dhe pajisjeve teknologjike në zonat rurale, ku infrastruktura mbetet e dobët, përmes përpunimit të një politike gjithëpërfshirëse, antidiskriminuese. Po ashtu, duhet të rrisë kapacitetet administrative për përfshirjen e shtresave sociale si p.sh romëve/egjiptianëve dhe për të përmirësuar koordinimin ndërministror, kombëtar dhe lokal.
- **Rritja e aksesit në shërbimet digjitale në tërësi dhe posaçërisht në zonat rurale:** Ofrimi i shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duhet të zhvillohet më tej. Nevojitet një strategji gjithëpërfshirëse për ofrimin e shërbimeve, gjë që duhet të reflektohet në Strategjinë e ardhshme të RAP. Kërkohej një investim më i madh në infrastrukturën digjitale për zonat e largëta dhe përmirësimi i qasjes në internet për të gjithë qytetarët. Aktorët lokalë mund të luajnë një rol të rëndësishëm duke ofruar trajnime për përdorimin e platformave online, si dhe asistencë në aksesimin e pajisjeve digjitale.
- **Nevojitet përshtatja e platformave ekzistuese digjitale për grupe specifike me nevoja të veçanta,** si p.sh. të jenë të aksesueshme dhe të përmbajnë opsione për përdoruesit me nevoja të veçanta, si audio-lexim, përkthime në gjuhën e shenjave dhe opsione për tekste të thjeshtuara.
- **Përmirësimi i transparencës dhe llogaridhënies dhe parandalimi i korrupsionit përmes digjitalizimit:** Për të siguruar një administratë më të hapur dhe të përgjegjshme, rekomandohet forcimi i sistemit të llogaridhënies përmes instrumenteve të monitorimit, raportimit dhe ankimit, për të rritur transparencën, për të minimizuar abuzimet me detyrën dhe për të reduktuar mundësitë e korrupsionit.
- **Zgjerimi i ndërveprimit mes institucioneve publike dhe sektorit privat:** Për të përshpejtuar digjitalizimin e shërbimeve dhe rritjen e cilësisë së tyre, duhet të forcohet

MIRËQEVERISJA/ KAPITULLI IV

bashkëpunimi me sektorin privat, veçanërisht me **kompanitë teknologjike dhe organizatat e biznesit.**

- **Rritja e investimeve në infrastrukturën digjitale dhe forcimi i kapaciteteve administrative:** Përmirësimi i kapaciteteve administrative kërkon zhvillimin e burimeve njerëzore, përmes trajnimit të vazhdueshëm dhe përmirësimit të standardeve të punës.
- **Rritja e ndërgjegjësimit për shërbimet online dhe edukimi digjital:** Edukimi digjital dhe ndërgjegjësimi për sigurinë kibernetike duhet të jenë prioritet të qeverisë dhe aktorëve të tjerë. Kjo do të kontribuojë në përdorimin më të gjerë dhe efektiv të shërbimeve publike online si dhe do të rrisë ndërgjegjësimin mbi rolin e digjitalizimit. Organizimi i kurseve të trajnimit dhe fushatave ndërgjegjësuese mbi përdorimin e shërbimeve digjitale, do të kontribuonte në një integrim më të gjerë të platformave digjitale.

Ky dokument është hartuar nga:

Prof. Dr. Migena Leskoviku

z. Marsel Llukmani

z. Endri Teta

znj. Amanda Kote