



“REVOLUCIONI DIGJITAL” – VLERËSIMI I VENDIMIT TË SHQIPËRISË PËR TË KALUAR TEK OFRIMI I SHËRBIMEVE VETËM ONLINE

QERSHOR 2023



Ky projekt financohet nga Bashkimi Evropian

Autori: Alban Dafa

HYRJE

Ofrimi i shërbimeve ka qenë një nga projektet më të spikatura të qeverisë shqiptare në reformën e administratës publike. Modernizimi i infrastrukturës së ofrimit të shërbimeve ka qenë i lidhur ngushtë me përpjekjet e qeverisë për luftën kundër korrupsionit, krijimin e një mjedisi miqësor për biznesin dhe lehtësimin e marrjes së shërbimeve administrative nga qytetarët. Në prill 2022, Kryeministri Rama deklaroi se Shqipëria ishte në fazën përfundimtare të “revolucionit digjital” të saj, revolucion që ka shërbyer në të njëjtën kohë edhe për luftën kundër korrupsionit dhe ofrimin e shërbimeve me efikasitet.¹

Në maj të vitit 2022 qeveria shqiptare vendosi të mbyllë kanalet alternative të marrjes së shërbimeve administrative dhe urdhëroi ofrimin e shërbimeve vetëm përmes portalit të qeverisë, e-Albania.² Menjëherë pas kësaj, rrjeti qeveritar u bë objekt i një sulmi të paprecedentë kibernetik që mbylli për pak kohë shërbimet qeveritare online. Kjo ngjarje nxori në pah dobësitë e rrjetit të qeverisë dhe rreziqet që lidhen me ofrimin e shërbimeve administrative vetëm online.

Duke marrë shkas nga këto zhvillime, në këtë dokument politikash merret në analizë strategjia e qeverisë shqiptare për të reformuar ofrimin e shërbimeve administrative. Fillimisht, ky dokument shqyrton politikën e qeverisë për ofrimin e shërbimeve, bën një vlerësim të zbatimit të strategjisë së ofrimit të shërbimeve si dhe vlerëson vendimin më të fundit të qeverisë për të ofruar pothuajse të gjitha shërbimet online. Dokumenti mbyllet me disa rekomandime për të siguruar që politika e ofrimit të shërbimeve të jetë e bazuar në dëshmi, të jetë efektive, efikase, transparente dhe e përgjegjshme.

POLITIKA E OFRIMIT TË SHËRBIMEVE

SIGMA (Mbështetje për Përmirësim e Qeverisjes dhe Menaxhimit) e përkufizon ofrimin e shërbimit “si çdo kontakt me administratën publike gjatë të cilit klientët – qytetarë, banorë ose ndërmarrje – kërkojnë ose ofrojnë të dhëna, trajtojnë problematikat e tyre ose përbushin detyrat.”³ Në këtë përkufizim përfshihen një larmi shërbimesh publike: nga shërbimet publike bazë si arsimit, kujdesi shëndetësor, drejtësia dhe siguria deri te shërbimet administrative si lejet, regjistrimet dhe kërkesat për informacion. Gjithsesi, përpjekjet më gjithëpërfshirëse të qeverisë shqiptare për reformën në ofrimin e shërbimeve janë fokusuar më së shumti në ofrimin e shërbimeve administrative.

Dokumenti i Politikave Afatgjata për Ofrimin e Shërbimeve me në Qendër Qytetarin nga Administrata Shtetërore në Shqipëri (DPA) (2016-2025)⁴ – dokumenti kryesor strategjik i qeverisë për ofrimin e shërbimeve – fokusohet në modernizimin e shërbimeve administrative. Ky dokument favorizon “qasjen me në qendër qytetarin” për ofrimin e shërbimeve, ku infrastruktura e ofrimit të

shërbimeve zhvillohet duke pasur parasysh lehtësinë e shërbimit për qytetarët dhe bizneset. Përveç se është një reformë modernizimi, reforma e ofrimit të shërbimeve nëpërmjet digjitalizimit shihet edhe si pengesë kryesore për korrupsionin në administratën publike.

Zbatimi i reformës bazohet kryesisht në ISDA, "Inovacioni kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin", një projekt i financuar nga disa donatorë ndërkombëtarë. Ndërhyrja e projektit fokusohet në shtyllat kryesore të mëposhtme:

1. riinxhinierimi i proceseve të dhënies së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset duke përfshirë dhe reformën në fushën ligjore, TIK dhe atë institucionale.
2. ndarja funksionale dhe integrimin e shërbimeve publike² në sportel dhe zhvillimin e kanaleve të ofrimit të tyre;
3. digjitalizimin e arkivave e të regjistrave, ndërveprimin mes sistemeve TIK dhe shërbimet online;
4. marrja e opinionit të qytetarëve dhe monitorimi i performancës së administratës shtetërore në dhënien e shërbimeve.

Gjithsesi, DPA duket paksa kontradiktore. Nga njëra anë, qeveria shqiptare synon të ristrukturojë ofrimin e shërbimeve në vend duke reformuar infrastrukturën institucionale, duke vendosur korniza monitorimi dhe vlerësimi, duke modernizuar ofrimin e shërbimeve nëpërmjet digjitalizimit dhe duke ofruar kanale të shumta për marrjen e shërbimeve. Nga ana tjetër, objektivat kryesore të qeverisë përfshijnë edhe kalimin e të gjitha shërbimeve online dhe **shkëputjen nga kryerja e shërbimeve në mënyrë manuale me bazë shkresash.**⁵

DPA nuk e përshkruan në mënyrë specifike procesin e vendimmarrjes për të përcaktuar shkëputjen nga shërbimet që ofrohen në sportele, por parashikon përdorimin e mjeteve të ndryshme për të matur ndikimin e procesit të reformës. Dokumenti përfshin përdorimin e një indeksi të kënaqësisë së qytetarëve (IKQ) bazuar në katër fusha – (i) aksesin në informacion, (ii) lehtësia në marrjen e shërbimeve, (iii) cilësia e shërbimeve dhe (iv) afatet kohore për ofrimin e tyre – dhe Indeksi i Shërbimeve Online të Kombeve të Bashkuara (OSI).⁶

Është e qartë përmes raporteve dhe sondazheve ndërkombëtare dhe kombëtare se Shqipëria ka ecur mjaft mirë për sa i përket strategjisë së saj të digjitalizimit dhe reformës së shërbimeve elektronike. Sipas Sondazhit të OKB-së për E-qeverisjen 2022, Shqipëria është një nga dymbëdhjetë vendet me të ardhura të mesme të larta që ka arritur nivel shumë të lartë të OSI (mbi 0.75).⁷ Gjithsesi, OSI nuk mat kënaqësinë e qytetarëve me shërbimet publike. Në vitin 2020, Agjencia e Ofritit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) në bashkëpunim me Institutin për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA) hartuan një raport të plotë për aksesin dhe cilësinë e ofritit të shërbimit.⁸ Në raport krahasohen të dhënat nga sondazhi bazë i kryer në vitin 2016, sondazhi afatmesëm i kryer në 2018 dhe sondazhi përfundimtar i realizuar në vitin 2020. Gjetjet e tij tregojnë se, **pavarësisht përmirësimeve në drejtim të marrjes së shërbimeve publike, korrupsioni ishte rritur lehtë.** Në vlerësimin përfundimtar, 9% e të anketuarve që kishin kontaktuar me institucionet publike për të kërkuar një shërbim, pohuan se u ishte kërkuar rryshfet ose ishte nënkuptuar një gjë e tillë. Në sondazhin bazë dhe atë afatmesëm, përgjigja për të njëjtën pyetje ishte 7%.⁹ Rreth 1/3 e atyre që pretendonin se u ishte nënkuptuar apo kërkuar të jepnin rryshfet i referoheshin ndërveprimeve të tyre me Agjencinë Shtetërore të Kadastrës (ASHK), ndërsa 13% iu referuan ndërveprimeve të tyre me Drejtorinë e Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor.¹⁰ Korrupsioni brenda ASHK-së u përsërit edhe në fokus grupet e kryera për të vërtetuar dhe analizuar gjetjet e sondazhit.¹¹

Një tjetër gjetje e rëndësishme e raportit të sondazhit është se **pavarësisht rritjes në përgjithësi të aksesit në shërbime dhe të kënaqësisë së qytetarëve, ka disa dallime për sa i përket marrjes dhe përdorimit të shërbimeve elektronike (publike dhe private) sipas nivelit të të ardhurave, arsimit, moshës dhe vendbanimit.** Ndërkohë që 74% e atyre që ishin në gjendje më të mirë ekonomike kishin akses në shërbimet elektronike, vetëm 43% e atyre me nivel të ulët ekonomik kishin akses në to. Po ashtu, 79% e atyre që me arsim universitar ose pasuniversitar merrnin shërbime elektronike krahasuar me 40% të të anketuarve me arsim 8/9-vjeçar ose më të ulët. U regjistrua një dallim prej 31% edhe kur krahasohej aksesin i atyre nën 55 vjeç (68%) me të anketuar në moshë më të madhe (37%). Ndërkohë dallimi në marrjen e shërbimeve elektronike mes atyre që jetojnë në zonat urbane (67%) dhe atyre që jetojnë në zonat rurale (52%) ishte 15%.¹²

Në sondazhin me OSHC-të e realizuar për Raportin e Monitorimit të RAP për Shqipërinë (2021/2022)¹³ dhe nga fokus grupet e organizuara nga ekipi ynë për të vërtetuar të dhënat e sondazhit janë theksuar edhe problemet e aksesit për grupet vulnerabël. Bazuar te këto të dhëna, 58.7% e të anketuarve nuk janë dakord me pohimin se nevojat e grupeve vulnerabël merren parasysh në ofrimin e shërbimeve administrative, ndërsa 63% nuk janë dakord që shërbimet elektronike janë lehtësisht të aksesueshme nga këto grupe.¹⁴ Sipas gjetjeve nga fokus grupet e organizuara në mars 2023,¹⁵ nuk duhet të ishte bërë kalimi në shërbimet 100% online, sepse portali e-Albania nuk funksionon gjithmonë mirë: ka probleme dhe në raste të caktuara pyet vazhdimisht për të njëjtin informacion bazë. Kjo cenon parimin 'vetëm një herë', ku qytetarët apo bizneset japin informacionin përkatës për të marrë shërbimin administrativ vetëm një herë, pas së cilës ai regjistrohet në sistem dhe procedura nuk ka nevojë të përsëritet.¹⁶

Raporti i monitorimit të SIGMA-s për Shqipërinë për vitin 2021 thekson, po ashtu, dy shembuj ku nuk u zbatua siç duhet parimi 'vetëm një herë', sepse aplikantit i kërkohet të japë informacione që janë tashmë në një regjistër qeveritar ose që janë lëshuar më parë si pjesë e së njëjtës procedurë.¹⁷ Sipas SIGMA-s, nuk mjafton vetëm harmonizimi i ligjeve të veçanta me Kodin e Procedurave Administrative – i cili përshkruan standardet dhe procedurat e përgjithshme për të përmbushur kërkesat administrative – dhe digjitalizimi i shërbimeve administrative ashtu siç janë; është po aq e rëndësishme të riprojektohet ofrimi i shërbimeve administrative përmes një perspektive që

kërkon të ofrojë shërbime miqësore dhe efikase për përdoruesit dhe të sigurojë që aspekti teknik i shërbimit, ofrimi i tij dhe kuadri ligjor të jenë të integruara mirë.¹⁸

Edhe pse qeveria shqiptare ka bërë disa hapa të rëndësishëm drejt digjitalizimit të shërbimeve administrative dhe zgjerimit të rrjetit të sporteleve me një ndalesë të ADISA-s,¹⁹ instrumentet e menaxhimit të cilësisë përdoren me raste.²⁰ Këto çështje dhe mangësitë sugjerojnë se **infrastruktura e ofrimit të shërbimeve nuk ishte e konsoliduar mjaftueshëm që qeveria shqiptare të ndërpriste ofrimin e shërbimeve administrative nëpërmjet sporteleve të integruara të ofrimit të shërbimeve të administruara nga ADISA apo nëpërmjet kanaleve të tjera alternative në mënyrë manuale me bazë shkresash përpara vendimit të majit 2022.**

RËNDËSIA E KANALEVE ALTERNATIVE TË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE

Edhe pse qëllimi për të ofruar të gjitha shërbimet administrative online dhe për të mbyllur shërbimet në sportele ishte pjesë e strategjisë së ofrimit të shërbimeve, **as DPA dhe as Strategjia Ndërsektoriale e Agjendës Digjitale 2015-2020 nuk përcaktojnë kriteret dhe hapat e nevojshëm për kalimin e të gjitha shërbimeve online dhe mbylljen e shërbimeve që ofrohen fizikisht në sportele.** Ndonëse DPA thjesht e deklaroi këtë qëllim pa e shqyrtuar më tej, disa nga objektivat kryesore të politikave të Agjendës Digjitale në lidhje me ofrimin e shërbimeve janë rritja e përdorimit të shërbimeve elektronike, krijimi i infrastrukturës së nevojshme TIK për të mundësuar ofrimin e tyre dhe lufta kundër korrupsionit nëpërmjet ofrimit të shërbimeve të tilla.

Përpara vendimit të majit 2022 për mbylljen e shërbimeve që ofrohen në sportele, **qeveria shqiptare pretendonte se 95% e shërbimeve administrative ofroheshin online, duke sugjeruar kështu që infrastruktura e shërbimeve digjitale ishte e konsoliduar për të ofruar shërbime administrative vetëm online.**²¹ Megjithatë, kjo përqindje nuk përfshin shërbimet administrative publike që nuk ofrohen nga institucionet e qeverisë qendrore.²² Për më tepër, shumica e shërbimeve online të ofruara përmes e-Albania – afërsisht 63% – janë shërbime të nivelit 1 ose 2, sipas listës së publikuar në Portalin e të Dhënave të Hapura të qeverisë shqiptare.²³ Sipas Indeksit të Shërbimeve të Uebit të OKB-së, niveli 1 ka të bëjë me funksionet bazë, si krijimi i faqeve të internetit të qeverisë dhe aksesit në dokumentet bazë të qeverisë, ndërsa niveli 2 përfshin ofrimin e më shumë informacioneve dhe bazave të shkarkueshme të të dhënave, si dhe disa aspekte të ndihmës. Gjithsesi, komunikimi është kryesisht vetëm me një drejtim.²⁴

Përveç nivelit të ulët të zhvillimit për pjesën më të madhe të shërbimeve elektronike, është e rëndësishme të merret parasysh depërtimi i internetit dhe standardi i jetesës, sepse ato ndikojnë ndjeshëm në aksesin dhe përdorimin e shërbimeve digjitale të qeverisë. Marrja e këtyre shërbimeve bëhet veçanërisht e rëndësishme nëse nuk ka kanale alternative.

Në vitin 2019, pothuajse 90% e lidhjeve fikse broadband ishin në zonat urbane, ndërkohë që vetëm 10% ishin në zonat rurale.²⁵ **Sipas Planit Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Digjitale Broadband 2020-2025, arsyet kryesore për ndarjen digjitale janë mungesa e infrastrukturës dhe e kapaciteteve institucionale, por gjithashtu përballueshmëria ekonomike, për të dyja llojet e aksesit, si për Broadband-in Fiks, ashtu edhe atë mobile në veçanti në zonat rurale dhe në ato me pak të ardhura.**²⁶ Edhe pse depërtimi i internetit në vitet 2019-2021 u rrit, mbetet ende ndarja urban-rural. Sipas Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) **penetrimi mesatar i internetit broadband në zonat urbane ishte 30% ndërsa për zonat rurale ishte 8% në 2021.**²⁷

Të dhënat e standardit të jetesës janë, po ashtu, shqetësuese. Rreziku për të qenë i varfër në vitin 2021 ishte 22%. Norma e rrezikut për të qenë i varfër para transfertave sociale ishte 39%, ndërsa e njëjta normë pas transfertave sociale ishte 25.2% për të njëjtin vit.²⁸ **Qytetarët më të rrezikuar kanë më shumë nevojë për shërbime shtetërore për të dalë nga varfëria. Nëse marrja e shërbimeve pengohet për shkak të mungesës së mjeteve nga ana e tyre për t'i marrë këto shërbime online si dhe mungesa e kanaleve alternative të ofrimit të shërbimeve, probabiliteti që ata të vazhdojnë të jetojnë në varfëri ose të rrezikohen nga varfëria do të jetë më i madh.** Këto të dhëna përputhen me ndarjen e të ardhurave në gjetjet e sondazhit ADISA/IDRA të trajtuar më sipër në këtë dokument politikash dhe me evidencën të rastësishme që konfirmojnë vështirësitë me të cilat përballen të varfrit dhe të moshuarit.²⁹

SIGURIA KIBERNETIKE DHE MBROJTJA E TË DHËNAVE

Gjatë viteve 2021 dhe 2022 Shqipëria pësoi disa rrjedhje serioze të të dhënave personale³⁰ dhe një sulm kibernetik ndaj infrastrukturës qeveritare³¹, duke evidentuar kështu masat e pamjaftueshme dhe të papërshtatshme që janë marrë në vend për të garantuar mbrojtjen e të dhënave personale dhe infrastrukturën e saj kibernetike si dhe rreziqet dhe dobësitë që lidhen me krijimin e një platforme online për të ofruar shërbime publike.

Para zgjedhjeve parlamentare të prillit 2021, u publikua baza e të dhënave me identitetin, numrat e telefonit, preferencat për partinë politike dhe vendin e punës për 910,000 shtetas shqiptarë.³² Baza e të dhënave i përkiste Partisë Socialiste³³, e cila deklaroi se i kishte mbledhur disa nga këto të dhëna bazë – si emrin dhe mbiemrin, numrin e kartës ID – përmes listës së zgjedhësve të siguruar nga Komisioni Qendror i Zgjedhjeve³⁴ gjatë zgjedhjeve vendore dhe parlamentare të vendit. Pjesa tjetër e të dhënave personale, pretendohet nga PS, u mbledhën derë më derë nga aktivistët e tyre. Megjithatë, kishte pretendime se të dhënat ishin mbledhur përmes bazës së të dhënave të administruara nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), dhe veçanërisht bazës së të dhënave me informacionin bazë³⁵ të regjistruar në portalin e-Albania nga AKSHI për të bërë të mundur ndërfaqen e nevojshme të përdoruesit për të hyrë në shërbimet online përmes portalit. **AKSHI i mohoi këto akuza duke deklaruar se nuk kishte akses te të dhënat e palëve të treta dhe nuk administronte të dhënat personale. Ai thjesht administronte rrjetin qeveritar dhe bazat e tij të të dhënave.**³⁶

Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave (DIMDHP) ndërmori hetime administrative me fokus masat për mbrojtjen e të dhënave të PS-së dhe AKSHI-t. Në të dyja rastet, Komisioneri bëri rekomandime të përgjithshme për trajnimin dhe njohjen e stafit me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave dhe rishikimin e protokolleve të brendshme të sigurisë, por nuk dha ndëshkime administrative. Bazuar në gjetjet dhe rekomandimet e publikuara, Komisioneri pranoi pretendimin e PS-së se numrat e telefonit, preferencat për partitë politike dhe vendi i punës ishin mbledhur derë më derë pa hetuar më tej nëse këto të dhëna ishin mbledhur në mënyrë të ligjshme. **Nëse PS do t'i kishte mbledhur vërtet të dhënat në mënyrë të ligjshme, këtë pretendim duhet ta mbështeste me dokumentacionin përkatës ku të tregohet se qytetarët kishin dhënë pëlqimin për të ndarë të dhënat e tyre personale.** Në të njëjtën linjë, bazuar në gjetjet dhe rekomandimet e publikuara nga Komisioneri në hetimin për AKSHI-n nuk trajtohej fakti nëse Agjencia kishte kryer kontrollet e nevojshme për garantimin e integritetit të bazave të të dhënave nën administrimin e saj dhe nëse kriteret e vendosura për regjistrimin e bazave të të dhënave shtetërore – që është një nga funksionet e saj kryesore – janë të përshtatshme për mbrojtjen e të dhënave personale.

Sipas kuadrit rregullator në fuqi që rregullon punën e Agjencisë, AKSHI garanton një nivel të lartë të sigurisë kibernetike dhe zgjidhjet ndaj incidenteve të sigurisë kompjuterike duke bashkërenduar me CSIRT, si ekipi përgjegjës për incidentet e sigurisë kompjuterike për institucionet dhe organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave³⁷; Riorganizon dhe menaxhon strukturat përgjegjëse TIK, në institucionet dhe organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave³⁸; Zhvillon, administron dhe mirëmban infrastrukturën hardware dhe software të shërbimeve të qeverisjes elektronike³⁹; dhe përgjigjet për ngritjen, mirëmbajtjen dhe administrimin e sistemeve dhe aplikacioneve të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, për infrastrukturën e qendëruar dhe infrastrukturën TIK.⁴⁰ **Agjencia nuk bën vetëm hostimin dhe administrimin në mënyrë pasive të bazës së të dhënave shtetërore, por përcakton – ndër të tjera – kriteret e nevojshme për arkitekturën e bazës së të dhënave, klasifikimet e të dhënave, masat e sigurisë dhe nivelet e aksesit.**⁴¹ Për më tepër, agjencia mund të auditojë bazat e të dhënave shtetërore në përputhje me klasifikimin të nivelit të tyre të sigurisë.⁴²

Kështu, është e habitshme që pas korrikut 2022, AKSHI argumentoi se nuk kishte asnjë përgjegjësi për parandalimin e sulmit – i cili rezultoi në publikimin e paautorizuar të të dhënave, infektim me viruse haraçi (ransomware) dhe një sulm për fshirje të dhënash – sepse ndërhyrja në rrjetin qeveritar ishte bërë përmes një sistemi (administrata.al) të prokuruar nëpërmjet fondeve të BE-së, pa përfshirjen e vetë agjencisë. Po ashtu, AKSHI pretendoi se agjencia ishte thjesht vendi ku mbahen serverët dhe për këtë arsye nuk ishte përgjegjëse për të garantuar që ishin marrë masat e nevojshme të sigurisë kibernetike për të parandaluar sulmin.⁴³

Ekipi i Zbulimit dhe Reagimit i Microsoft⁴⁴ (DRT) dhe Ekipi i Veprimit Kibernetik i Byrosë Federale të Hetimit (FBI)⁴⁵ u përfshinë kryesisht për t'i dhënë përgjigje sulmit dhe rikthimin e funksionalitetit të sistemeve qeveritare – përfshirë portalin e-Albania. Nuk ka asnjë provë që sugjeron se Autoriteti Kombëtar për Certifikimin Elektronik dhe Sigurinë Kibernetike (AKCESK) – detyrat kryesore të sigurisë kibernetike të të cilit përfshijnë marrjen e masave për sigurinë kibernetike, administrimin e raporteve të incidenteve, kryerjen e analizave të dobësive të sistemit dhe veprimin si CSIRT kombëtare⁴⁶ – të ishte përfshirë⁴⁷ si pjesë e ekipit të reagimit ndaj incidentit ose në ndonjë formë tjetër gjatë hetimit teknik të sulmit. Sipas raportit vjetor të AKCESK-ut për vitin 2021⁴⁸, AKCESK kishte audituar AKSHI-në gjatë atij viti. Megjithatë, ai nuk jep informacione të tjera në lidhje me kohën e auditimit, objektivat e tij, gjetjet kryesore ose rekomandimet.

Baza ligjore për përfshirjen e Microsoft – dhe për më tepër të Ekipit të Veprimit Kibernetik të FBI-së – është mjaft e paqartë. Qeveria shqiptare kishte rinovuar Marrëveshjen e saj të Partneritetit Strategjik (MPS) me Microsoft në shkurt 2021.⁴⁹ Kushtet e kësaj marrëveshjeje janë të përgjithshme dhe jo qartësisht të detyrueshme për ofruesin e shërbimit.⁵⁰ Në përgjithësi, ato i referohen funksioneve këshilluese që mund të kryejë Microsoft për të ndihmuar qeverinë shqiptare të modernizojë infrastrukturën e saj digjitale. Në lidhje me sigurinë kibernetike, Marrëveshja thotë se “Microsoft mbështet qeveritë që marrin masa për mbrojtjen e informacionit dhe sistemeve të tyre kritike TIK”, por nuk përshkruan nëse dhe si do ta ndihmojë qeverinë shqiptare në këtë drejtim.⁵¹ Nga ana tjetër, nuk ka asnjë provë që sugjeron se qeveria shqiptare dhe FBI të kenë një marrëveshje për asistencë në sigurinë kibernetike apo për ndërhyrje në raste incidentesh.

Këto incidente nxjerrin në pah se struktura rregullatore dhe institucionale për të garantuar mbrojtjen e të dhënave personale dhe sigurinë e rrjeteve qeveritare nuk ka ecur me të njëjtin ritëm me digjitalizimin e shërbimeve administrative. Edhe pse kapacitetet institucionale për sigurinë kibernetike nuk janë të mjaftueshme, dispozitat rregullatore në fuqi për të garantuar mbrojtjen e mbrojtjes së të dhënave personale – veçanërisht për inspektimet dhe sanksionet administrative – nuk janë zbatuar plotësisht.

OFRIMI I SHËRBIMEVE PËR EPOKËN DIGJITALE

Qeveria shqiptare duhet të rimendojë mënyrën se si i qaset zhvillimit të një infrastrukture për ofrimin e shërbimeve, infrastrukturë që të jetë e përshtatshme për epokën digjitale. Ajo duhet të marrë parasysh jo vetëm përfitimet e shërbimeve digjitale – si rritja e efikasitetit, kënaqësia e qytetarëve dhe parandalimi i korrupsionit – por edhe rreziqet e tyre. Nëse procesi i vendimmarrjes për t'i kaluar online të gjitha shërbimet administrative do të udhëhiqej nga kjo qasje, rreziku i infiltrimit dhe ndërprerjes së shërbimit mund të ishte trajtuar edhe më mirë. Shqipëria mund të mësojë shumë nga vende të tjera si Norvegjia, Danimarka, Malta, Finlanda dhe veçanërisht Estonia.⁵² **Estonia është shteti ku është ngritur Qendra e Ekselencës së Mbrojtjes Kibernetike të NATO-s dhe ka zhvilluar një sistem shërbimesh digjitale shumë efikase dhe të sofistikuar.**⁵³

Estonia shfrytëzoi mundësitë e ofruara nga teknologjia e informacionit dhe i përdori ato për të ndërtuar një shoqëri me njohuri teknologjike që përdor teknologjinë e informacionit për të rritur efikasitetin si të sektorit publik ashtu edhe atij privat. Arritjet e këtij vendi janë vërtet mbresëlënëse: shërbimet elektronike bankare filluan që në vitin 1996, ndërsa mbledhjet e qeverisjes elektronike dhe dorëzimi i formularëve taksave në formë elektronike nisën në vitin 2000.⁵⁴ Por politikëbërësit estonezë e kuptuan se një shoqëri e suksesshme dhe teknologjikisht e avancuar nuk mund të ndërtohet pa krijuar infrastrukturën e nevojshme teknike për qeverisjen, politikën dhe ligjin. Në përpjekjet e tyre, **ata i kanë dhënë përparësi sigurisë kibernetike – si për sa i përket ndërtimit të mbrojtjeve të nevojshme të infrastrukturës së rrjetit të tyre ashtu edhe mbrojtjes së të dhënave.** Gjithsesi, pavarësisht se ka një infrastrukturë komplekse kibernetike, **Estonia është bërë objekt i sulmeve kibernetike të së njëjtit seriozitet dhe përmasa si ato që pësoi Shqipëria kohët e fundit.** Edhe pse ka pasur vjedhje të të dhënave⁵⁵ dhe sulme kibernetike⁵⁶, ato janë minimale në krahasim me vjedhjen dhe publikimin e paautorizuar të të dhënave, viruseve haraç dhe sulme për fshirje të dhënash që i ndodhën Shqipërisë në korrik 2022 apo rrjedhja e të dhënave personale që u evidentua në prill 2021.

Qasja e Estonisë ndaj shërbimeve qeveritare ka qenë e kundërta e asaj të Shqipërisë. Pavarësisht ofrimit të 99% të shërbimeve online, disa prej tyre mund të merren ende përmes kanaleve më tradicionale.⁵⁷ Për shembull, regjistrimi i automjetit mund të bëhet si online ashtu edhe në sportel. Po ashtu, votimi me internet (e-voting) është një formë tjetër për votimin më tradicional në qendër votimi.⁵⁸ Ndasia digjitale, një problem i madh që ndikon në marrjen e shërbimeve elektronike shtetërore në Shqipëri, u evidentua që në fillim të herës në Estoni dhe u trajtua me sukses nëpërmjet partneritetit me bizneset dhe organizatat e shoqërisë civile që organizonin kurse ku ofronin njohuri fillestare informatike për njerëzit në nevojë.⁵⁹

REKOMANDIME

Qeveria shqiptare duhet të mbështetet në arritjet e saj për të zgjeruar më tej gamën e shërbimeve digjitale të qeverisë. Megjithatë, përpara se të zgjerojë gamën e këtyre shërbimeve, qeveria duhet të reflektojë si për arritjet ashtu edhe për të mangësitë në punën e saj. Ky reflektim duhet të udhëhiqet nga parimet e transparencës, llogaridhënies, gjithpërfshirjes dhe cilësisë në ofrimin e shërbimeve. Për këtë qëllim, do të ishte mirë që qeveria shqiptare të marrë parasysh rekomandimet e mëposhtme:

1. Për të garantuar **barazi dhe efikasitet në ofrimin e shërbimeve qeveritare**, qeveria shqiptare duhet të rishikojë vendimin e saj për mbylljen e shërbimeve që ofrohen fizikisht në sportele. Rihapja e shërbimeve alternative në sportele do të mundësonte akses për grupet më vulnerabël të shoqërisë shqiptare.
2. Qeveria shqiptare duhet të **vlërësojë seriozitetin e gjendjes aktuale në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale dhe sigurinë kibernetike.** Për këtë qëllim, ajo duhet të bëjë një analizë të thelluar për të përcaktuar nevojat institucionale, politike, ligjore dhe teknike që duhen përmbushur për të garantuar mbrojtjen e plotë të të dhënave dhe sigurinë e infrastrukturës së rrjetit.
3. **Komisioneri DIMDHP dhe AKCESK duhet të jenë më proaktivë për zbatimin e mandateve të tyre ligjore.** I pari ka një mandat të fortë ligjor për të garantuar mbrojtjen e të dhënave dhe shmangien e keqpërdorimit të tyre. AKCESK ka një mandat mjaft të fortë për të përcaktuar standardet për sigurinë kibernetike dhe për të kryer audite për të siguruar që ato të zbatohen në mënyrë efektive. Mandatet e tyre nuk po përdoren në nivelin më të plotë të mundshëm.
4. AKSHI duhet të **bëjë një vlerësim të brendshëm për të përcaktuar problemet me procedurat e tij të llogaridhënies dhe kontrollit të brendshëm (përfshirë këtu në lidhje me kontraktorët privatë)** dhe t'i rishikojë ato për të siguruar që rrjedhja e të dhënave dhe sulmet kibernetike të trajtohen në kohë dhe të mos bëhen pengesë për shërbimet e qeverisë.
5. Qeveria shqiptare duhet të ngrejë **kapacitetet dhe aftësitë e saj në vend për sigurinë kibernetike.** Mbështetja tek aktorët e huaj shtetërorë dhe joshetërorë për mbrojtjen e infrastrukturës kibernetike të vendit është me kosto të madhe, e paqëndrueshme dhe, si rrjedhim, e padëshirueshme. Për këtë qëllim, qeveria ose duhet të hartojë një strategji të veçantë ose të rishikojë Strategjinë aktuale Kombëtare për Sigurinë Kibernetike 2020-2025⁶⁰, duke qenë se kjo e fundit nuk ka të bëjë me arsimin, kërkimin dhe inovacionin apo me kapacitetet teknike.

REFERENCAT

1. "Se kemi arritur kohën kur martesat të bëhen me aplikim në e-Albania", Rama: Revolucioni digjital godet korrupsionin në shërbim", *BalkanWeb*, 27 prill 2022.
2. VKM Nr. 252, datë 29.4.2022 "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".
3. SIGMA, "Ofrimi i shërbimeve", aksesuar më 20 maj 2023.
4. Dokumenti i Politikave Afatgjata.
5. Dokumenti i Politikave Afatgjata, f. 6, 17.
6. Dokumenti i Politikave Afatgjata, f. 6-7.
7. Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale të Kombeve të Bashkuara, Sondazhi për e-qeverisjen 2022: E ardhmja e qeverisë (OKB: Nju Jork, 2022), p. 13.
8. ADISA dhe IDRA, Modeli i ofrimit të shërbimit me në qendër qytetarin (Tirana: ADISA, 2020).
9. ADISA dhe IDRA, Modeli i ofrimit të shërbimit me në qendër qytetarin, p. 10.
10. *Ibid.*
11. ADISA dhe IDRA, Modeli i ofrimit të shërbimit me në qendër qytetarin, p. 13.
12. ADISA dhe IDRA, Modeli i ofrimit të shërbimit me në qendër qytetarin, p. 39.
13. Sondazhi u realizua gjatë periudhës mars-qershor 2022 nga IPSOS. Shih Alban Dafa dhe Ina Shënplaku, Raporti Kombëtar i Monitorit të PAR: Shqipëri (2021/2022) (Tiranë: Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim, 2023). (sëshpejti)
14. Alban Dafa dhe Ina Shënplaku, Monitorimi i Reformës në Administratën Publike: Shqipëri (2021/2022)
15. Në Tiranë, më 9 mars 2023 u organizuan dy diskutime në fokus grupe, me OShC që veprojnë në nivel vendor dhe kombëtar, puna e të cilave fokusohet në shtetin ligjor dhe mbrojtjen e të drejtave të njeriut, të drejtave të fëmijëve, advokimin për qeverisjen e mirë dhe reformën në arsim dhe angazhimin e të rinjve.
16. Drejtoria e Përgjithshme për Informatikë, "Sistemi i parimit vetëm një herë: Një përparim për Tregun Unik Dixhital të BE-së", 5 nëntor 2020. Shih edhe Timo Ligi dhe Andrej Kmecl, "Zbatimi i ligjeve për procedurën e përgjithshme administrative në Ballkanin Perëndimor", SIGMA Papers, Nr. 62 (OECD Publishing: Paris)
17. Raporti përmend procedurën e aplikimit për ndihmë sociale dhe për leje ndërtimi. OECD, Raport Monitorimi: Shqipëri Nëntor 2021 (Paris: Botim i OECD, 2021).
18. OECD, Raport Monitorimi: Shqipëri Nëntor 2021, p. 123.
19. Deri në fund të vitit 2021, ADISA kishte një rrjet prej 22 sportelesh të integruara të ofrimit të shërbimeve në 21 bashki që shërbenin si zyra me një ndalesë për qytetarët që dëshironin të përdornin shërbimet administrative. Shih OECD, Raport Monitorimi: Shqipëri Nëntor 2021, p. 128.
20. OECD, Raport Monitorimi: Shqipëri Nëntor 2021, f. 125-126.
21. Shoqëria e mediave dhe informacionit, "Ekonomi: Nga 1 maji mbyllet sportelet dhe shërbimet publike kalojnë online", aksesuar më 9 qershor 2023.
22. Një numër i papërfillshëm shërbimesh të ofruara përmes portalit e-Albania nuk janë shërbime të qeverisë qendrore. Disa prej tyre janë, për shembull, pagimi i taksave vendore në Bashkinë e Durrësit ose Tiranës ose dorëzimi i një kërkesë për informacion sipas të drejtës për informim.
23. Në portalin e të dhënave të hapura mund të merret një listë e plotë e shërbimeve elektronike: <https://opendata.gov.al/e-albania-sheerbime#>. Edhe pse kjo është një bazë e të dhënave zyrtare e qeverisë, mund të ketë një mundësi të vogël që ajo të mos jetë e përditësuar, pasi numri i shërbimeve në nivelet 3 dhe 4 të publikuar në raportin SIGMA për Shqipërinë – bazuar në të dhënat e ofruara nga institucionet shqiptare – tregon një numër dukshëm më të madh. Shih OECD, Raport Monitorimi: Shqipëri Nëntor 2021, f. 116.
24. OKB, "Web measure", aksesuar më 4 qershor 2023. Shih edhe klasifikimet e nivelit të shërbimeve në portalin e-Albania: <https://e-albania.al/Pages/ServiceLevels.aspx>.
25. Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Digjitale Broadband 2020-2025, f. 16,
26. Plani Kombëtar për Zhvillimin e Qëndrueshëm të Infrastrukturës Digjitale Broadband 2020-2025, f. 16.
27. Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Raport Vjetor 2021, f. 46.
28. INSTAT, "Matja e të ardhurave dhe nivelit të jetesës në Shqipëri", 30 dhjetor 2022.
29. Shih, p.sh., "E-Albania/95% e shërbimeve kaluan online, por qytetarët hasin problem", *Faktoje.al*, 25 maj 2022; Entenela Ndrevataj, "E-Albania në kancelari, mbyllja e sporteleve rrit kostot dhe cenon sigurinë e grupeve në nevojë", *Citizens Channel*, 02 qershor 2023.
30. Po ashtu gjatë të njëjtit vit u publikua baza e të dhënave me emrat dhe pagat e 600,000 qytetarëve dhe një tjetër me emrat, targat dhe informacione të tjera të lidhura me automjetet e 530,000 qytetarëve. Vitjon Nina, "Nuk mbaron rrjedhja e të dhënave në Shqipëri, dalin ato të targave", 24 dhjetor 2021; Sadik Bejko, "Shteti, elitat dhe 'rrjedhja e të dhënave'", 27 dhjetor 2021.
31. Cyber Law Toolkit, "Homeland Justice operations against Albania (2022)", aksesuar më 1 qershor 2023.
32. "Ekskluzive/ Si na monitoron Rilindja nr e telefonit, nr ID, vendet e punës, të dhënat konfidenciale për 910 mijë votues të Tiranës", *Lapsi.al*, 11 prill 2021; Dorian Kodra, "Zbërthehet burimi i Lapsi.al/ Si e përdorin Drejtuesit Politikë të PS programin me të dhënat për 3.5 milion shqiptarë", *Lapsi.al*, 18 prill 2021.

33. "Edi Rama, Premier ministre albanais: 'La corruption laisse la place à l'État de droit en Albanie'"
34. [Edi Rama, Kryeministri shqiptar: 'korrupsioni është zëvendësuar nga shteti ligjor në Shqipëri'], France 24, 18 qershor 2021.
35. Vendimi i Komisionerit të DIMDHP pas hetimit administrativ ndaj Partisë Socialiste, https://www.idf.al/wp-content/uploads/2021/08/rekomandimi_nr_44_pssh_2021_dmdf.pdf.
36. Shih <https://e-albania.al/Register/Individual/Details.aspx?> Një informacion i tillë përfshin emrin dhe mbiemrin, numrin ID kombëtar, numrin e telefonit dhe emailin, ndër të tjera.
37. Vendimi i Komisionerit të DIMDHP pas hetimit administrativ ndaj Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit, https://www.idf.al/wp-content/uploads/2021/08/rekomandimi_nr_43_akshi_2021_dmdp-1.pdf.
38. Pika 5.ç) e Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 673, datë 22.11.2017
39. Pika 5.dh) e Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 673, datë 22.11.2017
40. Pika 6.k) e Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 673, datë 22.11.2017
41. Pika 6.l) e Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 673, datë 22.11.2017
42. Shih nenet 11-13 të Rregullores "Administrimi i Bazave të të Dhënave Shtetërore"
43. Nenet 23-26 të Rregullores "Administrimi i Bazave të të Dhënave Shtetërore"
44. Vendimi i Komisionerit të DIMDHP pas hetimit administrativ ndaj Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit.
45. Microsoft Threat Intelligence, "Microsoft heton sulmet iraniane kundër qeverisë shqiptare", 8 shtator 2022.
46. AKSHI, "Raporti i plotë i sulmit kibernetik të 15 korrikut 2022".
47. Ligji Nr. 2/2017 "Për Sigurinë Kibernetike".
48. Në raportin e tij vjetor për vitin 2020, AKCESK deklaroi se ka përgatitur një raport të detajuar për incidentin, por ky është i vetmi informacion i ofruar. Raporti i incidentit nuk është publikuar. Raporti vjetor 2022 gjendet në adresën: <https://cesk.gov.al/wp-content/uploads/2020/07/Raporti-vjetor-2022.pdf>.
49. Raporti vjetor 2021 i AKCESK: <https://cesk.gov.al/wp-content/uploads/2020/07/Raport-vjetor-2021-AKCESK.pdf>.
50. <https://qbz.gov.al/eli/vendim/2021/02/03/55>.
51. Për shembull, në rastin e infrastrukturës së informatikës në cloud, SPA deklaroi se Microsoft mund të emërojë një arkitekt të specializuar në këtë drejtim si këshilltar të qeverisë shqiptare. Po ashtu, ai thekson se "Microsoft mund të organizojë një seminar për objektivat e mundshme dhe planifikimin e biznesit të qeverisë përmes zgjidhjeve dixhitale të Microsoft-it". <https://qbz.gov.al/eli/vendim/2021/02/03/55>.
52. Po aty.
53. Komisioni Evropian, "e-Government Benchmark 2022", aksesuar më 05 qershor 2023.
54. Shih Komisioni Evropian, "Estonia in the Digital Economy and Society Index", aksesuar më 05 qershor 2023.
55. Fondacioni i Akademisë e-Qeverisja, "e-Estonia: e-Governance in Practice", aksesuar më 30 maj 2023.
56. Në vitin 2021, një haker ishte në gjendje të merrte fotografitë e dokumentit të identifikimit të pothuajse 286,438 personave nga një bazë të dhënash shtetërore duke shfrytëzuar një dobësi në sistemin e tij të identifikimit dhe vërtetimit që i lejonte sulmuesit të përdorte kodet personale të identifikimit dhe emrat e qytetarëve estonezë për të bërë kërkesa për shërbimin shtetëror fotografik dhe shkarkon fotodokumentet e atyre shtetasve. Lajmet ERR, "Hacker downloads close to 300,000 personal ID photos", 29 korrik 2021.
57. Shih për shembull, Autoriteti i Sistemit të Informacionit, "Siguria kibernetike në Estoni 2021".
58. Anett Numa, "Zbulimi i e-shërbimeve që përdoren më së shumti", 8 janar 2020.
59. David Mac Dougall, "Zgjedhjet në Estoni: votimi online vjen me moshën në 'republikën dixhitale' të botës me numër rekord votash", 8 mars 2023.
60. Fondacioni i Akademisë e-Qeverisja, "e-Estonia: e-Governance in Practice", f. 10.
61. Strategjia Kombëtare për Sigurinë Kibernetike 2020-2025.

*Ky dokument është prodhuar me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian.
Përmbajtja e tij është përgjegjësi vetëm e autorit dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian.*

*Për më shumë informacion, vizitoni:
www.par-monitor.org*



institut alternativa

