WeBER III
WESTERN BALKAN ENABLERS FOR REFORMING PUBLIC ADMINISTRATIONS

Funded by the European Union

With funding from Austrian Development Agency



Online me ligj, offline në praktikë: ana e fshehtë e shërbimeve publike digjitale në Shqipëri

Aurora Halili – Project Officer, Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM)

RED FLAG-U

Shqipëria është vendi më i përparuar në Ballkanin Perëndimor për digjitalizimin e shërbimeve publike: mbi 90% e shërbimeve administrative janë në e-Albania dhe shumica e sporteleve fizike janë mbyllur. Megjithatë, të dhënat e reja të exit poll-it me 800 qytetarë në Berat, Durrës, Elbasan dhe Kamëz tregojnë se **për shumicën e njerëzve rruga digjitale ende përfundon te sporteli**. Vetëm 27% e morën shërbimin tërësisht online, dhe edhe mes përdoruesve të e-Albania dy në tre nuk e morën dot. Kush nuk e përdor dot portalin mbështetet te të afërmit ose te ndërmjetës me pagesë, ndërprerjet dhe incidentet e sigurisë i paguan qytetari, dhe administrata ende nuk publikon të dhëna që do t'i nxirrnin në pah këto boshllëqe.

43,5%
e qytetarëve nuk kryen asnjë hap të shërbimit online

67,4%
e përdoruesve të e-Albania nuk e morën dot këtë shërbim tërësisht online

18,1%
nuk e dinin nëse ndonjë pjesë mund të kryhej online

2,8%
e përdoruesve të e-Albania janë 65–74 vjeç (INSTAT, 2025)[1]

01 Kampion i digjitalizimit në letër

PAR Monitor i WeBER 2024/2025 i dha Shqipërisë 13,25 nga 15,5 pikë për digjitalizimin e ofrimit të shërbimeve, rezultati më i lartë në Ballkanin Perëndimor, brenda një vlerësimi të përgjithshëm prej 57,25 nga 100 për transparencën dhe orientimin nga qytetari.[2] Ligji nr. 43/2023 "Për qeverisjen elektronike" e bën e-Albania pikën kryesore të aksesit, ndërsa përthithja e ADISA-s nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI) e përqendroi përgjegjësinë për gjithë sistemin.[2] Që nga maji i vitit 2022, sportelet fizike që pranonin aplikime janë mbyllur në pjesën më të madhe.[3]

Digjitalizimi ka vazhduar edhe pas periudhës së monitorimit. Asistentja virtuale Diella u lançua në e-Albania në janar 2025 dhe deri në shtator 2025 kishte trajtuar 972.000 ndërveprime, para se të prezantohej si "Ministre e Shtetit për Inteligjencën Artificiale".[4] Banka Botërore raporton një rritje prej 40% të aplikimeve të përfunduara në e-Albania, ndërsa Komisioni Evropian vlerësoi progresin e mëtejshëm në zbatimin e Agjendës Digjitale 2022–2026.[5,6]

I njëjti PAR Monitor kishte vënë në dukje pikat e dobëta: pagesa elektronike "zakonisht nuk funksionon", asnjë shërbim nuk është organizuar sipas ngjarjeve të jetës, asnjë institucion nuk publikon të dhëna për kënaqësinë e përdoruesve, dhe informatorët kyç paralajmëruan se të moshuarit, banorët e zonave rurale dhe qytetarët e përjashtuar digjitalisht po mbeten pas.[2] Ky brief i verifikon këto paralajmërime me atë që qytetarët i treguan IDM-së në dalje nga zyrat e institucioneve publike dhe me zhvillimet e viteve 2025–2026.

Rreth të dhënave. Exit poll i IDM-së me 800 qytetarë të intervistuar menjëherë pas marrjes së një shërbimi në Berat, Durrës, Elbasan dhe Kamëz (rreth 200 për bashki). Meqë të anketuarit u intervistuan në pikat e shërbimit, rezultatet përshkruajnë qytetarët që ende ndërveprojnë fizikisht me zyrat, jo të gjithë përdoruesit e shërbimeve. Pikërisht këtë grup një model "digjital së pari" nuk duhet ta humbasë. Përqindjet llogariten mbi përgjigjet e vlefshme; citimet e qytetarëve janë redaktuar lehtë për drejtshkrimin.

02 RED FLAG 1 Fasadë digjitale, procedurë në letër

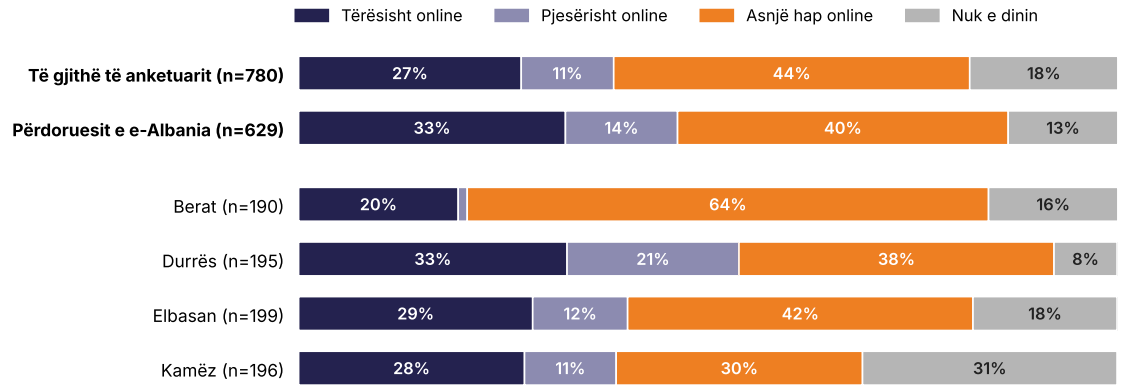
Qytetarët u pyetën nëse e morën dot shërbimin për të cilin kishin ardhur tërësisht online dhe, nëse jo, nëse kryen të paktën një pjesë të procesit online. Vetëm **27,2%** e morën tërësisht online dhe 11,3% kryen një pjesë online. **43,5% nuk kryen asnjë hap online**, ndërsa 18,1% nuk e dinin nëse mund ta bënin.

Hendeku nuk shpjegohet me mosnjohjen e e-Albania. Mes 629 të anketuarve që e përdorin e-Albania, vetëm **32,6%** e morën këtë shërbim konkret tërësisht online, ndërsa 40,4% nuk kryen asnjë hap online. Kur një pjesë e procesit ishte online, të anketuarit përmendin kryesisht **rezervimin e takimit, ngarkimin e dokumenteve ose shkarkimin e një certifikate**. Në këto raste hapi vendimtar (pagesa, verifikimi, marrja e dokumentit) ndodh ende në sportel. Berati bie në sy: 63,7% nuk kryen asnjë hap online dhe vetëm 1,1% kryen një pjesë të procesit online.

PAR Monitor konstatoi se regjistrimi i automjeteve, pasaportat, kartat e identitetit dhe shërbimet e TVSH-së kërkonin ende pagesë fizike.[2] Pagesa me kartë direkt në e-Albania u finalizua për shërbimet kadastrale vetëm në dhjetor 2025.[7] Qytetarët e përshkruajnë koston e këtyre proceseve gjysmë-digjitale:

FIGURA 1

Sa nga shërbimi u krye online?



Burimi: exit poll i IDM-së (pyetjet D3–D4), përgjigje të vlefshme. "Përdoruesit e e-Albania" = të anketuarit që kanë përdorur ndonjë shërbim të qeverisjes elektronike (D5).

> *"Procedurë shumë e ndërlikuar, që kërkonte disa herë kthim në sportel."*
>
> I/e anketuar, Elbasan

> *"Shërbimet që mund të merren online të jenë totalisht të pavarura nga administrata fizike."*
>
> I/e anketuar, Kamëz

Pse ka rëndësi. Një proces gjysmë-digjital e dyfishon barrën: qytetari duhet ta zotërojë portalin *dhe* të presë në radhë. Ata që e morën shërbimin tërësisht online raportuan më shpesh përvojë pozitive (78,8%) sesa ata që nuk kryen asnjë hap online (71,8%).

03 RED FLAG 2 Sportele të mbyllura, treg i hapur ndërmjetësish

Me mbylljen e sporteleve, kostoja e aksesit kaloi te qytetari. Kancelaritë dhe zyrat private filluan të marrin pagesë për aplikimet në e-Albania, rreth 200 lekë për një fjalëkalim ose një certifikatë në vitin 2023. Qytetarët u japin kredencialet e tyre, gjë që i jep një të huaji akses në të gjitha të dhënat personale të lidhura me llogarinë.[3] Në korrik 2025, zëvendëskryeministrja Belinda Balluku i cilësoi zyrat që marrin pagesë për ndihmë me portalin si "në shkelje totale të ligjit" dhe njoftoi sportele ndihmëse në bashki, duke filluar nga Lushnja, për t'u shtrirë në njësitë administrative rurale. Sipas zyrtarëve vendorë, përdoruesit kryesorë janë pensionistët.[8] Sportelet ndihmëse janë një hap i mirëpritur, por mbështeten në një nismë ministrore dhe jo në një detyrim ligjor, dhe nuk ka informacion publik për shtrirjen e tyre. PAR Monitor rekomandonte pikërisht pika falas të asistencës digjitale.[2]

Të dhënat kombëtare tregojnë se kush mungon. Sipas të dhënave të INSTAT-it për vitin 2025, personat 65–74 vjeç përbëjnë vetëm 2,8% të përdoruesve të e-Albania, ndërsa pesha e përdoruesve 55–64 vjeç ra nga 16,5% në 7,2% brenda një viti.[1] Rreth 14% e popullsisë mbetet offline, kryesisht në zonat rurale dhe mes të moshuarve.[9] Në exit poll, 17,3% e të anketuarve nuk kishin përdorur kurrë ndonjë shërbim të qeverisjes elektronike. Mes tyre, **40,2% nuk e dinin** nëse ndonjë pjesë e shërbimit të tyre mund të kryhej online.

Mospërdorimi shpërndahet në të gjitha grupmoshat (13–21%), çka sugjeron se përjashtimi lidhet po aq me informimin dhe me dizajnin e shërbimit sa edhe me moshën.

> *"Duhet të ketë edhe pika fizike për marrjen e certifikatave të ndryshme, pasi mosha e tretë nuk di t'i përdorë shumë mirë shërbimet online."*
>
> I/e anketuar, Elbasan, 63 vjeç

> *"Shërbimet duhet të jepen edhe në zyra, jo vetëm në mënyrë digjitale. Jo të gjithë kanë mundësi t'i përdorin platformat online."*
>
> I/e anketuar, Durrës, 55 vjeç

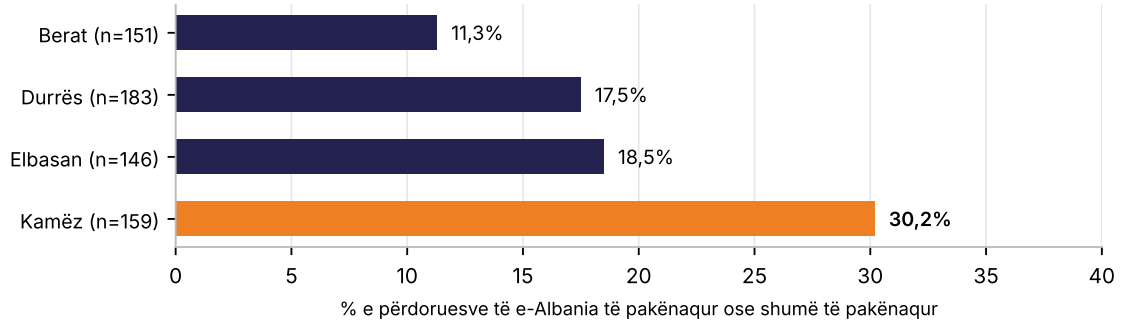
04 RED FLAG 3 Kur portali bie, paguan qytetari

Një model me një kanal të vetëm është po aq i fortë sa ai kanal. Të anketuarit raportojnë se e-Albania "bllokohet shpesh" dhe se "sistemi është i ngritur, por nuk funksionon në shumicën e rasteve". Një prej tyre kërkon që afatet e aplikimit të shtyhen kur portali nuk punon, "sepse qytetari e humb afatin për shkak se portali nuk punon". Një tjetër kërkon që "të mos ketë akses në llogarinë personale çdo punonjës i administratës".

Këto shqetësime kanë një histori pas tyre. Në dhjetor 2021 u publikuan të dhënat e pagave të 637.138 qytetarëve. Në korrik 2022, një sulm kibernetik që iu atribuua Iranit e nxori e-Albania jashtë funksionit.[10] Në qershor 2025, i njëjti grup që qëndroi pas sulmit të 2022-it goditi Bashkinë e Tiranës: ai rrëzoi faqen zyrtare dhe email-et dhe vonoi dokumentet e udhëtimit, licencat dhe regjistrimet në çerdhe.[11] Raporti i Komisionit Evropian për vitin 2025 konkludon se *"siguria digjitale dhe aksesi i barabartë për grupet vulnerabël mbeten problem"*.[6] Ligji i ri nr. 124/2024 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i përafruar me GDPR-në, dhe Strategjia e Sigurisë Kibernetike 2025–2030 janë përgjigje të rëndësishme.[12,6] Megjithatë, nuk ka të dhëna publike për disponueshmërinë e e-Albania, për incidentet apo për ndikimin e tyre te përdoruesit.

FIGURA 2

Pakënaqësia me e-Albania mes përdoruesve të saj, sipas bashkisë



Burimi: exit poll i IDM-së (pyetja D6), të anketuarit që përdorin shërbimet e qeverisjes elektronike. Mesatarja për të gjithë përdoruesit: 19,4%.

Kënaqësia me e-Albania është përgjithësisht e lartë (80,6%), por një në pesë përdorues është i pakënaqur, dhe në **Kamëz shkon në 30,2%**. Kamëza është gjithashtu bashkia ku 31,1% e të anketuarve nuk e dinin nëse ndonjë pjesë e shërbimit mund të kryhej online.

05 RED FLAG 4 Automatizimi përpara llogaridhënies

PAR Monitor i dha Shqipërisë 0 nga 4 pikë për publikimin e vlerësimeve të përdoruesve dhe 0 nga 3 për përdorimin e tyre në përmirësimin e shërbimeve. e-Albania mbledh vlerësime me yje, por publikohet vetëm një listë e "shërbimeve më të vlerësuara".[2] Qytetarët e vënë re mungesën e këtij cikli. Ata përshkruajnë aplikime online pa përgjigje "që nga viti 2022", informacion për të cilin "mund të presësh me javë të tëra", dhe zyrtarë që "fshihen pas pjesës online, pasi aty nuk dihet se kush e kontrollon".

Ndërkohë, qeveria po shton një shtresë të re automatizimi. Vula digjitale e Diellës u vendos në 36.000 dokumente të lëshuara përmes e-Albania, dhe Kryeministri e prezantoi "ministren" AI si garanci që tenderët publikë do të jenë "100% të pastër nga korrupsioni".[4,13] Qeveria nuk ka publikuar informacion për mbikëqyrjen njerëzore, shkallën e gabimeve apo trajtimin e ankesave për shërbimet e asistuara nga AI.[13] Pa të dhëna bazë për performancën e shërbimeve që qytetarët tashmë përdorin (shkallën e përfundimit, kohën e përgjigjes, ankesat dhe ndërprerjet), as qytetarët dhe as organet mbikëqyrëse nuk mund të dallojnë nëse automatizimi po i zgjidh problemet apo po i fsheh.

06 Çfarë ka ndryshuar që nga PAR Monitor 2024/2025

Data	Zhvillimi	Lidhja me red flags
Jan 2025	Diella lançohet si asistente virtuale e e-Albania[4]	Më shumë automatizim; pa të dhëna publike për performancën
Shk 2025	Hyn në fuqi Ligji nr. 124/2024 për mbrojtjen e të dhënave personale[12]	Bazë ligjore më e fortë për sigurinë e të dhënave (RF 3)
Qer 2025	Sulmi kibernetik ndaj Bashkisë së Tiranës ndërpret shërbimet[11]	Cenueshmëria e kanalit të vetëm (RF 3)
Kor 2025	Miratohet Strategjia Ndërsektoriale e RAP 2025–2030[6]	Mundësi për objektiva "nga fillimi në fund" dhe për gjithëpërfshirje
Kor 2025	Njoftohen sportelet ndihmëse në bashki; ndërmjetësimi me pagesë shpallet i paligjshëm[8]	Përgjigje e pjesshme ndaj RF 2; ende pa bazë ligjore
Sht 2025	Diella prezantohet si Ministre e Shtetit për AI[4,13]	Pyetje për llogaridhënien (RF 4)
Tet 2025	Grupi i Posaçëm BE–Shqipëri për RAP vlerëson Kuadrin Kombëtar të Ndërveprueshmërisë[14]	Bazë për parimin "vetëm një herë" dhe shërbime "nga fillimi në fund" (RF 1)
Nën 2025	Raporti i KE 2025: siguria digjitale dhe aksesi i barabartë "mbeten problem"[6]	Konfirmon RF 2 dhe RF 3
Dhj 2025	Pagesa me kartë në e-Albania për shërbimet kadastrale[7]	Hapi i parë për mbylljen e boshllëkut të pagesave (RF 1)

07 Rekomandime

1. **Matni përfundimin digjital "nga fillimi në fund", jo numrin e shërbimeve online.** AKSHI duhet të publikojë çdo tremujor, për çdo shërbim me volum të lartë, përqindjen e aplikimeve të përfunduara pa asnjë vizitë fizike, kohën mesatare të përpunimit dhe numrin e vizitave në sportel që kërkohen. Këto të dhëna duhet të jenë pjesë e platformës së të dhënave të hapura për treguesit e shërbimeve, të rekomanduar tashmë nga PAR Monitor.

2. **Mbyllni boshllëkun gjysmë-digjital në 20 shërbimet më të përdorura.** Shtrini pagesën online (si për shërbimet kadastrale) dhe dorëzimin elektronik të dokumentit përfundimtar te regjistrimi i automjeteve, pasaportat dhe kartat e identitetit, TVSH-ja dhe shërbimet bashkiake, që sporteli të bëhet opsion dhe jo hap i detyrueshëm në fund të procesit.

3. **Jepini bazë ligjore asistencës digjitale.** Shndërrojeni nismën e sporteleve ndihmëse në detyrim: pika asistence falas në çdo bashki dhe njësi administrative, me vendndodhje dhe orare të publikuara. Shtoni në e-Albania një funksion të sigurt "përfaqësuesi i autorizuar", që të afërmit të veprojnë pa ndarë fjalëkalime, dhe sanksiononi ndërmjetësimin me pagesë.

4. **Garantoni vazhdimësinë kur portali nuk punon.** Publikoni raporte për disponueshmërinë dhe incidentet e e-Albania, shtyni automatikisht afatet ligjore të prekura nga ndërprerjet dhe mbani një alternativë minimale offline për shërbimet kritike. Njoftoni menjëherë përdoruesit e prekur pas çdo cenimi të të dhënave.

5. **Llogaridhënia para automatizimit të mëtejshëm.** Publikoni të dhëna për kënaqësinë, ankesat dhe kohën e përgjigjes për të gjitha shërbimet e e-Albania, përfshirë ato të asistuara nga AI. Bëni publike rregullat për mbikëqyrjen njerëzore të Diellës dhe krijoni një mekanizëm të pavarur rishikimi të vendimeve të saj.

6. **Adresoni boshllëqet e informimit në nivel vendor.** Bashki si Kamëza dhe Berati, ku shumë qytetarë nuk e dinë çfarë mund të kryhet online, duhet të zhvillojnë fushata informimi dhe të trajnojnë stafin e sporteleve për t'i orientuar qytetarët drejt opsionit digjital, me fokus te përdoruesit e rinj.

08 Përfundim

Shqipëria e ka ndërtuar infrastrukturën e një shteti digjital më shpejt se shumica e fqinjëve të saj. Red flag-u nuk është digjitalizimi në vetvete, por supozimi se vendosja e një shërbimi online do të thotë që qytetarët mund ta përdorin. Për shumë nga qytetarët që IDM takoi në sportele, procesi digjital ishte i paplotë, i paqartë ose i paguar privatisht, dhe sistemi nuk i regjistron këto dështime. Matja e përfundimit "nga fillimi në fund", garantimi i asistencës falas, sigurimi i vazhdimësisë dhe publikimi i të dhënave të performancës do ta kthenin parimin "digjital si parazgjedhje" në "i aksesueshëm si parazgjedhje".

Shënime

1. Të dhëna të INSTAT për përdoruesit e e-Albania sipas moshës, të raportuara nga Monitor, "e-Albania, shërbimet shtohen, por të moshuarit mbeten jashtë sportelit digjital", 30 korrik 2026, monitor.al/e-albania-sherbimet-shtohen-por-te-moshuarit-mbeten-jashte-sportelit-digjital
2. IDM, *PAR Monitor Report Albania: Service Delivery and Digitalisation 2024/2025*, WeBER 3.0, f. 7–8, 20–22, 32–37, www.par-monitor.o

rg
3. Citizens.al, "E-Albania në kancelari: mbyllja e sporteleve rrit kostot dhe cenon sigurinë e grupeve në nevojë", 2 qershor 2023, citizens.al/2023/06/02/e-albania-ne-kancelari-mbyllja-e-sporteleve-rrit-kostot-dhe-cenon-sigurine-e-grupeve-ne-nevoje
4. Këshilli i Ministrave, Diella – Ministre e Shtetit për Inteligjencën Artificiale, kryeministria.al/en/?p=52069
5. Banka Botërore, "Transforming institutions for inclusive services and human development in Albania", 3 korrik 2025, worldbank.org/en/results/2025/07/03/transforming-institutions-for-inclusive-services-and-human-development-in-albania
6. Komisioni Evropian, *Albania 2025 Report*, SWD(2025) 750 final, 4 nëntor 2025, enlargement.ec.europa.eu
7. Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK), "Shërbimet kadastrale tashmë paguhen online, direkt nga e-Albania", 16 dhjetor 2025, ashk.gov.al/2025/12/16/sherbimet-kadastrale-tashme-paguhen-online-direkt-nga-e-albania
8. Scan TV, "Bashkitë, sportele ndihmëse për aplikimet në e-Albania – Balluku: Zyrat që marrin pagesë, në shkelje totale të ligjit", 15 korrik 2025, scantv.al
9. OBCT, "Digitalization in Albania: the challenge lies in inclusion", 21 maj 2025, balcanicaucaso.org/en/cp_article/digitalization-in-albania-the-challenge-lies-in-inclusion
10. Citizens.al, "5 sulme kibernetike ose rrjedhje të dhënash në 14 muaj", 12 shtator 2022, citizens.al/en/?p=31715
11. TEISS, "Iranian-linked hackers disrupt services in Tirana cyber assault", 24 qershor 2025, teiss.co.uk/news/iranian-linked-hackers-disrupt-services-in-tirana-cyber-assault-15974
12. IAPP, "Albania's personal data protection law: A legal framework harmonized with the GDPR", iapp.org
13. Al Jazeera, "Albania appoints AI bot 'minister' to fight corruption in world first", 12 shtator 2025, aljazeera.com/news/2025/9/12/albania-appoints-ai-bot-minister-to-fight-corruption-in-world-first
14. Delegacioni i BE-së në Shqipëri, Njoftim për shtyp për takimin e 13-të të Grupit të Posaçëm për RAP, 21 tetor 2025, eeas.europa.eu/delegations/albania

Funded by the European Union

With funding from Austrian Development Agency

Ky dokument është përgatitur në kuadër të projektit *Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations – WeBER 3.0*, i cili mbështetet financiarisht nga Bashkimi Evropian dhe Agjencia Austriake për Zhvillim. Përmbajtja e këtij brief-i është përgjegjësi e vetme e Institutit për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM) dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian ose të Agjencisë Austriake për Zhvillim. Për më shumë informacion, vizitoni www.par-monitor.org · idmalbania.org