



ICEDA

Increasing Civic Engagement
in the Digital Agenda

▶ **OBSERVATORI I AGJENDËS DIGJITALE**

HULUMTIM I GJENDJES AKTUALE/THEMELORE PËR
ZHVILLIMIN E E-QEVERISJES DHE EDUKIMIT DIGJITAL
NË VENDET E SYNUARA TË BALLKANIT PERËNDIMOR 2020

GUSHT, 2020

KY PUBLIKIM ËSHTË PËRGATITUR ME MBËSHTETJEN FINANCIARE TË
BASHKIMIT EVROPIAN. PËRMBAJTJA ËSHTË PËRGJEGJËSI E VETME E
PARTNERËVE TË PROJEKTIT ICEDA DHE NUK I PASQYRON DOMOS-
DOSHMERISHT QËNDRIMET E BASHKIMIT EVROPIAN.



Ky projekt është bashkë-financuar nga
Bashkimi Evropian

METAMORPHOSIS
Foundation for Internet and Society

ODK
OPEN DATA KOSOVO

EGA
e-governance academy

CRTA

35
NVO

MJAFT!

Projekti "Rritja e pjesëmarrjes qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA" zbatohet nga Fondacioni Metamorfozis (Maqedonia e Veriut), Open Data Kosovo (Kosovë), Akademia për e-qeverisje (Estoni), CRTA- Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi), OJQ-ja 35 mm (Mali i Zi), dhe Lëvizja Mjaft! (Shqipëri).

OBSERVATORI I AGJENDËS DIGJITALE

HULUMTIM I GJENDJES AKTUALE/THEMELORE PËR ZHVILLIMIN
E E-QEVERISJES DHE EDUKIMIT DIGJITAL NË VENDET
E SYNUARA TË BALLKANIT PERËNDIMOR 2020

GUSHT, 2020

Botues:



Fondacioni Metamorfozis

Misioni i Fondacionit Metamorfozis është të kontribuojë në zhvillimin e demokracisë dhe ta rrisë cilësinë e jetës përmes përdorimit inovativ dhe shpërndarjes së njohurive. Vlerat tona kryesore janë transparenca, cilësia dhe liria.

Adresa: Apostoll Gusllarot 40, 1000 Shkup,
Maqedonia e Veriut

E-mail-i: info@metamorphosis.org.mk

tel: +389 2 3109 325

www.metamorphosis.org.mk

Për botuesin:

Bardhyl Jashari

Bashkëpunëtorë: Blerina Ramaj, Kristina Mand, Blerina Ramaj, Kristina Mänd, Krtistina Reinsalu, Liia Hänni, Milla Josifovska Danilovska, Misha Bojoviq, Snezhana Nikçeviq, Xheni Lame

Koordinator i projektit:

Fondacioni Metamorfozis

Maqedonia e Veriut

Ueb-faqja: www.metamorphosis.org.mk

Organizatat partnere:

Akademia për e-Qeverisje

Estoni

Ueb-faqja: ega.ee

CRTA – Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie

Serbia

Ueb-faqja: www.crtars.rs

OJQ 35mm

Mali i Zi

Ueb-faqja: www.nvo35mm.org

Open Data Kosovo (Të dhënat e hapura Kosovë)

Kosovë

Ueb-faqja: www.opendatakosovo.org

Lëvizja Mjaft!

Shqipëri

Ueb-faqja: www.mjaft.org



Projekti “Rritja e pjesëmarrjes qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA” ka për qëllim ta rrisë pjesëmarrjen e organizatave qytetare (OQ) në formësimin dhe zbatimin e Agjendës Digjitale në Ballkanin Perëndimor.

CIP – Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека “Св. Климент Охридски”, Скопје

37:004(497-15)“2020”(047.31)
35:004(497-15)“2020”(047.31)

OBSERVATORI i Agjendës Digjitale [Електронски извори] : hulumtim i gjendjes aktuale/themelore për zhvillimin e e-qeverisjes dhe edukimit digjital në vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor : 2020 / redaktorët Bardhyl Jashari, Milla Josifovska Danilovska ; përkthyes Bardhyl Jashari.

- Shkup : Fondacioni Metamorfozis, 2020

Начин на пристапување (URL): <https://www.metamorphosis.org.mk>. – Текст во PDF Формат, содржи 60 стр. ; табели. – Наслов преземен од екранот. – Опис на изворот на ден 11.11.2020. – Фусноти кон текстот. –
Bashkëpunëtorë: Blerina Ramaj, Kristina Mand, Blerina Ramaj, Kristina Mänd, Krtistina Reinsalu, Liia Hänni, Misha Bojoviq, Snezhana Nikçeviq, Xheni Lame. – Финансиер: Оваа публикација е изработена со финансиска поддршка од Европската Унија., Содржината е единствена одговорност на партнерите на проектот ICEDA и на ниеден начин не ги одразува ставовите на Европската Унија

ISBN 978-608-263-046-5

а) Дигитална писменост – Западен Балкан – 2020 – Истражувања б) Дигитализација – Јавна администрација – Електронски услуги – Западен Балкан – 2020 – Истражувања

COBISS.MK-ID 52468741

PËRMBAJTJA

SHKURTESAT	7
PARATHËNIE	9
METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	11
PËRMBLEDHJE.....	13
1. KUSHTET PARAPRAKE PËR ZBATIMIN E AGJENDËS DIGJITALE	15
1.1. Depërtimi i internetit	15
1.1. Struktura e përdoruesve të internetit	17
1.2. Edukimi digjital i qytetarëve.....	18
2. KAPACITETET ADMINISTRATIVE DHE DIGJITALE	23
2.1. Korniza strategjike dhe ligjore, kapacitetet administrative	23
2.1.1. Korniza strategjike	23
2.1.2. Aktet juridike	24
2.1.3. Kapacitetet administrative	26
2.2. Gjendja e zhvillimit të e-shërbimeve	28
2.3. Identiteti dhe nënshkrimi digjital	34
2.4. Mbrojtja e privatësisë dhe e të dhënave	37
2.5. Siguria kibernetike	39
3. PJESËMARRJA QYTETARE NË KRIJIMIN E POLITIKAVE DHE PËRDORIMI I MJETEVE DIGJITALE	45
3.1. Qasja e lirë në informata dhe të dhënat e hapura	45
3.1.1. Partneriteti për Qeveri të Hapur	47
3.2. Mjetet onlajn për pjesëmarrjen qytetare në hartimin e politikave.....	47
3.2.1. Peticionet online	49
4. UDHËRRËFYES PËR ZHVILLIMIN E AGJENDËS DIGJITALE NË BALLKANIN PERËNDIMOR	53
Zhvillimi strategjik, ligjor dhe administrativ	53
Edukimi digjital	54
Siguria në internet	54



Shkurtesat

CIRT	Drejtoria për Sigurinë e Informacionit dhe Incidentet Kompjuterike
OShC	Organizatë e shoqërisë civile
BE	Bashkimi Evropian
eGA	Akademia për e-Qeverisje
EPI	Indeksi i e-pjesëmarrjes
PPSh	Pyetjet e parashtruara më shpesh
ICEDA	Rritja e pjesëmarrjes qytetare në Agjendën Digjitale
TIK	Teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit
IT	Teknologjia e informacionit
KODE	Projekti i Ekonomisë Digjitale të Kosovës
KPMG	Bashkëpunimi Ndërkombëtar i KPMG
Mbps	Megabitë për sekondë
MKD – CIRT	Qendra Kombëtare e Reagimit ndaj Incidenteve Kompjuterike
NKDh	Nuk ka të dhëna
NATO	Aleanca e Atlantikut të Veriut
OJQ	Organizatë joqeveritare
OECD	Organizata për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim
OGDI	Indeksi i të dhënave të hapura qeveritare
OGP	Partneriteti për Qeveri të Hapur
OSBE	Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë
OS X	Sistemi operativ për kompjuterët Mac të Apple
RATEL	Agjencia Rregullatore për Komunikimet Elektronike dhe Shërbimet Postare
SIGMA	Mbështetje për përmirësimin e qeverisjes dhe udhëheqjes
NVM	Ndërmarrjet e vogla dhe të mesme
UNDP	Programi për Zhvillim i Kombeve të Bashkuara
UKAID	Agjencia e Mbretërisë së Bashkuar për Zhvillim Ndërkombëtar
USAID	Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar
TVSH	Tatimi i vlerës së shtuar



Parathënie

Vetëm me një qasje të qartë dhe të kuptueshme për të gjithë qytetarët, pa përjashtim, mund të ketë një digjitalizim të qëndrueshëm në të gjitha sferat, si një mekanizëm efektiv për ta përmirësuar ndjeshëm stilin e jetesës së popullatës. Kur flasim për digjitalizimin në të gjitha fushat, e kemi fjalën për përparimin dhe efikasitetin më të madh të institucioneve, organizatave dhe subjekteve të tjera. Pasi që jemi dëshmitarë të krizës së pandemisë, mund të vërejmë se ky hap është më se i domosdoshëm për funksionimin më të mirë të shoqërisë dhe mund të shohim sesi kjo rrethanë fatkeqe e ka përshpejtuar përhapjen e njohurive për përfitimet e digjitalizimit. Megjithatë, duhet të jemi të vetëdijshëm se digjitalizimi i shpejtë shkaktoi edhe shumë probleme – u dhamë pajisje qytetarëve që nuk janë mësuar më se si t'i përdorin ato siç duhet, prandaj përballemi me gjuhë të urrejtjes, lajme të rreme dhe dezinformata, keqtrajtim në internet, krim kompjuterik etj.

Meqenëse nuk hasëm në ndonjë hulumtim gjithëpërfshirës të këtij lloji, në këtë raport u përpoqëm të sigurojmë një bazë për gjendjen e zhvillimit të e-qeverisjes dhe edukimit digjital në vendet e Ballkanit Perëndimor: Shqipëri, Kosovë¹, Mal të Zi, Maqedoninë e Veriut dhe Serbi, në mënyrë që të sigurohet një pikë fillestare për matjen e mëtejshme të progresit në këto fusha sa i përket Agjendës Digjitale dhe për të siguruar rekomandime shtesë për përmirësim.

Agjenda Digjitale është një iniciativë e zhvilluar nga Bashkimi Evropian, e cila gjithashtu është zgjeruar dhe miratuar edhe për gjashtë vendet e Ballkanit Perëndimor. Ajo ka për qëllim të sigurojë se qytetarët e rajonit mund t'i shfrytëzojnë plotësisht përfitimet e transformimit digjital. Përkushtimi ndaj Agjendës digjitale do të sigurojë që qytetarët t'i posedojnë aftësitë për t'i përmbushur kërkesat e ekonomisë së re dhe do të ndihmojë për modernizimin e administratës publike, forcimin e sigurisë në internet, rritjen e lidhshmërisë dhe përmirësimin e mjedisit të biznesit.

Ky hulumtim është pjesë e Observatorit të Agjendës Digjitale dhe është realizuar në pesë vende të Ballkanit Perëndimor, si pjesë e projektit “Rritja e pjesëmarrjes qytetare në Agjendën Digjitale - ICEDA” të bashkëfinancuar nga Bashkimi Evropian dhe i implementuar nga Fondacioni Metamorfozis (Maqedonia e Veriut) si partner kryesor, Akademia për e-Qeverisje (Estoni), CRTA - Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi) OJQ-ja 35mm (Mali i Zi), Të dhënat e hapura Kosovë - Open Data Kosovo (Kosovë) dhe Lëvizja Mjaft! (Shqipëri). (Shqipëri). Problemet e përfshira në raporte janë të lidhura në mënyrë specifike me kapitujt e rëndësishëm për Agjendën Digjitale, në veçanti Kapitullin 10 - Shoqëria Informatike dhe Mediat të legjislacionit të BE-së, me qëllim të ri-ngritjes së çështjeve të Agjendës Digjitale të Ballkanit Perëndimor në Agjendën e BE-së.

¹ Ky emërtim është pa paragjykim të qëndrimeve për statusin dhe është në përputhje me Rezolutën e Këshillit të Sigurimit të Kombeve të Bashkuara 1244/1999 dhe Mendimin e GJND-së mbi Deklaratën e Pavarësisë së Kosovës.

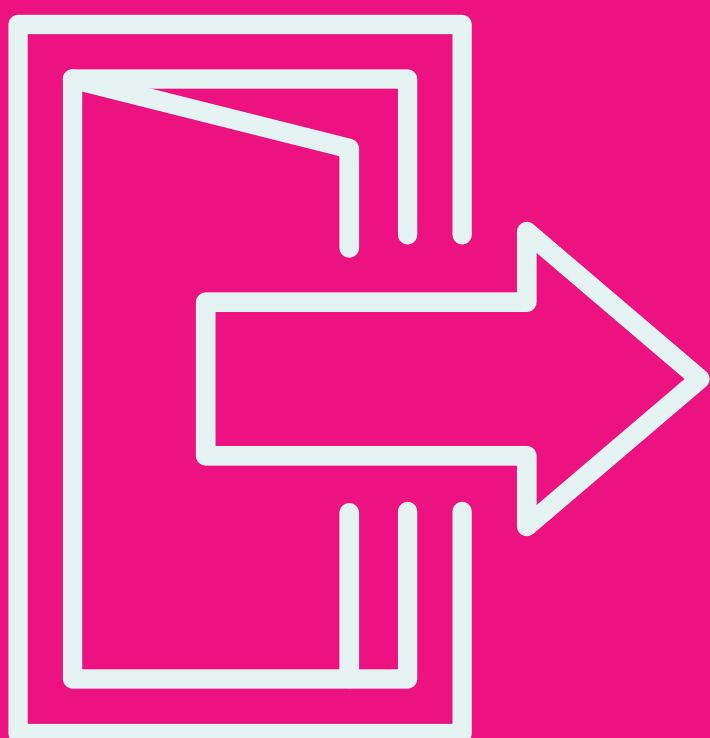


Metodologjia e hulumtimit

Të dhënat sasiore të marra dhe të analizuar rezultojnë nga hulumtimi në zyrë dhe kërkesat për informata deri te poseduesit relevantë të informatave, duke përfshirë edhe mbledhjen e të dhënave dytësore përmes rishikimit të strategjisë dhe të dokumenteve të politikave, dokumenteve të koncepteve dhe raporteve për projektet ndërkombëtare të zbatuara nga partnerët e projektit në nivel kombëtar. Metoda e analizës përshkruese të të dhënave është shfrytëzuar për t'iu përgjigjur pyetjeve të hulumtimit, gjegjësisht treguesit për përpjekjet aktuale për zbatimin e Agjendës Digjitale nga ana e qeverisë, shoqëria civile dhe mediat. Të dhënat e mbledhura u përdorën për të përgatitur raporte të vendeve, të cilat më pas u përdorën si burim informacioni për raportin rajonal. Hulumtimi u krye në periudhën nga prilli deri në qershor të vitit 2020.

Për ta kuptuar qëndrimin, motivimin dhe përvojën e palëve të interesuara në lidhje me çështjet që lidhen me Agjendën digjitale, u përdorën dhe u kryen metoda cilësore të hulumtimit duke mbledhur të dhëna primare duke përdorur intervista, anketa online dhe diskutim gjysmë të strukturuar në fokus grupe me aktorë të ndryshëm (përfaqësues të institucionalizuar dhe jo të institucionalizuar të shoqërisë civile (organizata të shoqërisë civile dhe aktivistë civilë), përfaqësues të organeve shtetërore, gazetarë dhe përfaqësues të mediave) në lidhje me pikëpamjet e tyre mbi gjendjen e Agjendës Digjitale dhe nevojën për përmirësim. Gjatë hulumtimit, u intervistuan 42 palë të interesuara nga institucionet publike, mediat dhe organizatat e shoqërisë civile, u organizuan 6 fokus grupe dhe u dërguan pyetësorë online institucioneve publike, mediave dhe OSHC-ve dhe u morën gjithsej 156 përgjigje.

Metodologjia e hulumtimit është hartuar nga Akademia për e-Qeverisje (e-Governance Academy). Kjo Akademi është organizatë jofitimprurëse “think-tank” dhe organizatë këshilluese nga Estonia që krijon dhe transferon njohuri dhe praktikë më të mira, dhe i autorizon vendimet e pushtetit qendror dhe lokal në fushën e transformimit digjital: e-qeverisje, e-demokraci dhe sigurinë kombëtare në internet.



Përmbledhje

Janë njohur përpjekjet për të siguruar Internet me Bandë të Gjerë për të gjithë qytetarët e rajonit të Ballkanit Perëndimor, por vendet duhet të jenë më të kujdesshme në azhurnimin e dokumenteve të tyre strategjike dhe rregullatore. Vendet janë vonë në miratimin e akteve ligjore, e ngecin edhe më shumë në zbatimin e inovacioneve. Duke pasur parasysh natyrën e procesit të digjitalizimit, ai duhet t'i ndjekë kërkesat e tregut, përndryshe do të mbetet i vjetruar dhe shumë i shtrenjtë. Për më tepër, këto përpjekje duhet të plotësohen me një fushatë ambicioze për ngritjen e vetëdijes së qytetarëve për përfitimet e digjitalizimit. Pasi që në këtë moment të gjitha vendet përballen me paqëndrueshmëri politike si dhe me zgjedhje në këtë vit, të shoqëruar me krizën e pandemisë, ekziston frika për ngadalësimin e progresit në përkushtimin për zbatimin e Agjendës Digjitale. Nëse qeveritë e reja vendosin të mos e vendosin atë në listën e prioriteteve të tyre, ndërprerja e procesit do të ndikojë ndjeshëm në rezultatet e tij.

Digjitalizimi i shërbimeve në rajonin e Ballkanit Perëndimor varet kryesisht nga aspekti financiar, ndërsa shumica e shërbimeve elektronike të ofruara (e-shërbimeve) janë të destinuara për sektorin e biznesit. Qeveritë duhet të inkurajohen që t'i përcaktojnë kriteret e tyre për futjen në përdorim të shërbimeve të e-qeverisjes duke u bazuar në nevojat e qytetarëve. Paralelisht me këtë, duhet të bëhen më shumë përpjekje për arsimimin e qytetarëve, edukimi digjital i të cilëve aktualisht është i ulët, për t'u mundësuar atyre t'i kuptojnë përfitimet e digjitalizimit.

Digjitalizimi është një pjesë integrale e reformës së administratës publike. Ai ndikon drejtpërdrejt në efikasitetin e administratës dhe në kursimet e buxhetit. Ndërmarrja më e madhe për të gjitha vendet është interoperabiliteti i të gjitha bazave të të dhënave që i kanë institucionet e ndryshme qeveritare. Pasi të përfundojë ky proces, qytetarët do të jenë në gjendje të marrin çdo shërbim administrativ thjesht duke filluar një procedurë online, ndërsa pjesa tjetër e procesit është e automatizuar. Deri më tani, qeveritë kanë ofruar zgjidhje të pjesshme, me pak a shumë sukses, ndërsa disa pjesë të procedurës mbështeten në administratën publike tradicionale.

Rezistenca ndaj digjitalizimit pjesërisht vjen nga sistemimi i nëpunësve publikë. Reforma nënkupton ndryshimin e rutinës së tyre afatgjatë, nevojën për arsimim, ndryshimin e procedurave, përshtatjen ndaj teknologjive të reja, etj. Ekziston një hendek midis gjeneratave në mësimin me e-teknologjitë dhe ajo që është në mënyrë të pashmangshme normale dhe e lehtë për brezat e rinj mbetet e vështirë për ata që janë njohur me teknologjinë në moshë të shtyrë.

Duke qenë se të gjitha vendet e Ballkanit Perëndimor po përpigën të anëtarësohen në Bashkimin Evropian dhe se ende duhet të harmonizohen me standardet e BE-së sa i përket demokracisë dhe sundimit të ligjit, Agjenda Digjitale mbetet një nga segmentet për të cilën do të punohet.



1. KUSHTET PARAPRAKE PËR ZBATIMIN E AGJENDËS DIGJITALE

1.1. Depërtimi i internetit

Për sa i përket depërtimit dhe përdorimit të internetit, pesë vendet tregojnë një status të ngjashëm të zbatimit të Agjendës Digjitale. Megjithatë depërtimi mesatar i internetit në rajon është pak më i ulët se mesatarja në Bashkimin Evropian (për 5%), megjithatë ka nevojë që një e pesta e familjeve të pajisen me infrastrukturë interneti, me theks të veçantë në Shqipëri dhe Mal të Zi, të cilat e kanë shkallën më të ulët të mbulimit. Për më tepër, brezat mbi moshën 55 vjeç kanë nevojë për arsim dhe stimuj për të shfrytëzuar potencialin e shërbimeve të internetit. Më pak se 50% e popullsisë në atë moshë në Serbi dhe në Maqedoninë e Veriut nuk e përdor internetin. Ekziston gjithashtu nevoja për të adresuar popullatën femërore, e cila tenton të përdorë internetin më pak se meshkujt, veçanërisht në Kosovë dhe Serbi, ku këto dallime janë më të mëdha.

Depërtimi i internetit në të gjitha vendet e Ballkanit Perëndimor të cilat ishin pjesë e këtij hulumtimi, varion nga 74% deri në 93%, që mund të konsiderohet si mesatarisht e lartë, pasi mesatarja e Bashkimit Evropian është 89.4%, ndërsa mesatarja botërore është 59,6%². Kosova ka mbulimin më të mirë me internet, ku mbi 93% e familjeve kanë lidhje interneti. Serbia dhe Maqedonia e Veriut renditen në mes, me një përqindje prej rreth 80%, ndërsa përqindjen më të ulët të depërtimit e kanë Shqipëria dhe Mali i Zi me rreth 74%.

Tabela 1. Depërtimi i internetit në secilin prej vendeve të shprehur si përqindje

	Shteti	Popullsia	Depërtimi i internetit (% e familjeve)	Interneti me Bandë të Gjerë (% e familjeve)
1	Kosovë	1 739 825	93% ³	NKDh
2	Serbia	6 963 764	80,1% ⁴	79,6%
3	Maqedonia e Veriut	2 077 132	81.8% ⁵	69.81%
4	Mali i Zi	620 029	74.30% ⁶	NKDh
5	Shqipëri	2 845 955	73.50% ⁷	NKDh

2 Gjendet në: <https://cutt.ly/OfswXlF> (qasur për herë të fundit më 21.07.2020)

3 Agjencia e Statistikave të Kosovës <https://cutt.ly/ufsw9AM>

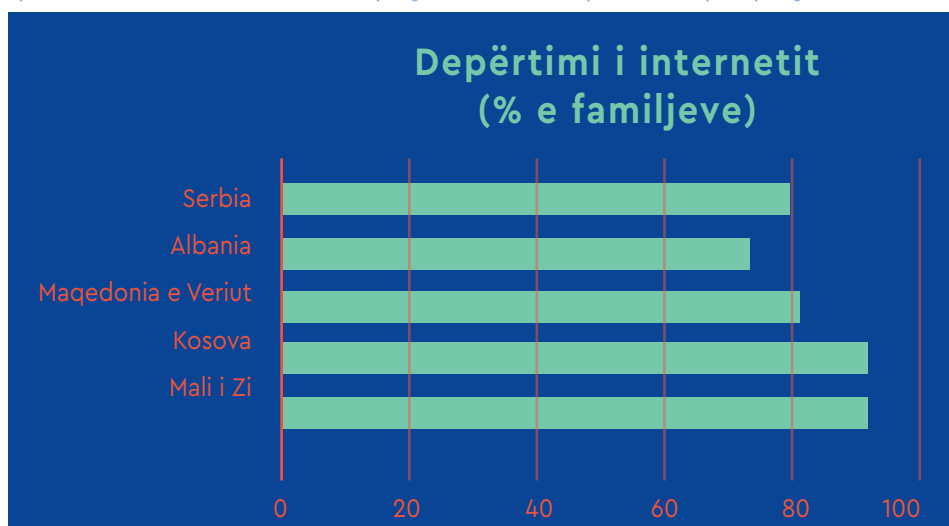
4 Enti i Statistikave të RS <https://cutt.ly/MfswNyc> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

5 Enti i Statistikave i Republikës së Maqedonisë së Veriut <https://cutt.ly/MygjrnP>

6 Përdorimi i teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK) në Malin e Zi në vitin 2019, MONSTAT <https://cutt.ly/gfsw8mk> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

7 Gjendet në <https://cutt.ly/rfsw0q3>, (qasur për herë të fundit më 21.07.2020)

Grafiku 1. Depërtimi i internetit në secilin prej vendeve i shprehur si përqindje



Serbia dhe Kosova, me ndihmën e donacioneve ndërkombëtare, janë në proces të përmirësimit të këtyre shifrave. Në fakt, Serbia ka filluar një projekt për ndërtimin e infrastrukturës së komunikimit me bandë të gjerë në zonat rurale ku nuk ka interes ekonomik nga operatorët për zhvillimin e rrjeteve të gjeneratës së re, gjegjësisht internetit me shpejtësi të lartë. Faza e parë e projektit, që fillon në pranverën e vitit 2021, përfshin ndërtimin e infrastrukturës që do të sigurojë hyrje në internet me shpejtësi të lartë (100 Mbps) për 90,000 familje në zonat rurale. Ky projekt është financuar nga Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim dhe implementohet nga Ministria e Tregtisë, Turizmit dhe Telekomunikacionit.⁸

Zgjerimi i depërtimit të internetit në Kosovë është rezultat i implementimit të Projektit për Ekonomi Digjital të Kosovës (në vazhdim të tekstit: Projekti KODE). Me këtë projekt, Qeveria e Kosovës mori një kredi nga Shoqata Ndërkombëtare për Zhvillim e Bankës Botërore për implementimin e projektit në periudhën nga vitit 2019 deri në vitin 2023. Projekti KODE punon në dy aktivitete kryesore: sigurimi i banorëve të Kosovës me qasje në internet me shpejtësi të lartë dhe infrastrukturë digjitale me cilësi më të mirë dhe mbështetje për mundësitë e ekonomisë digjitale - përdorimin e shërbimeve dhe të mësuarit.⁹

Tabela 2. Indeksi i Infrastrukturës së Telekomunikacionit¹⁰

	Shteti	Indeksi i Infrastrukturës së Telekomunikacionit (IIT)	Abonimi për celular për 100 banorë	Përqindja e individëve që përdorin internetin	Abonime për internet me bandë të gjerë fikse për 100 banorë	Abonime aktive për internet me bandë të gjerë celular për 100 banorë
1	Mali i Zi	0.7366	120	71.52	25.33	73.16
2	Maqedonia e Veriut	0.6442	94.53	79.17	20.55	64.72
3	Serbia	0.62	95.78	73.36	17.63	66.02
4	Shqipëri	0.5785	94.18	71.85	12.56	62.79

* Nivel shumë i lartë (0.75 deri 1.00), nivel i lartë (0.50 deri 0.75), nivel mesatar (0.25 deri 0.50), nivel i ulët (0.0 deri 0.25)

⁸ Furnizimi publik "Bandë e gjerë rurale" për përgatitjen e hulumtimit të hollësishëm të fizibilitetit u publikua më 11 qershor 2020. Financohet nga projekti i BERZH-it <https://cutt.ly/Ofsw7PB> (qasur për herë të fundit më 29.07.2020)

⁹ Gjetet në: <https://cutt.ly/Ffseqv9> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

¹⁰ Hulumtimi i E-qeverisjes 2020, Kombet e Bashkuara, Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale <https://cutt.ly/hfsrSUU>. Kosova nuk ishte përfshirë në hulumtim (qasur për herë të fundit më 29.07.2020)

Për sa i përket cilësisë së lidhjes së internetit me bandë të gjerë në rajonin e Ballkanit Perëndimor, shpejtësia mesatare e shkarkimit në Mal të Zi, Serbi dhe Kosovë rezultoi në mbi 20 Mbps, ndërsa në Shqipëri dhe Maqedoninë e Veriut mesatarisht rreth 12 Mbps. Krahasuar me rajonin e Evropës Lindore me një shpejtësi mesatare prej 39.08Mbps, ajo është akoma e ulët. Tre vendet me internetin më të shpejtë janë Hungaria 99.74 Mbps, Sllovakia me 72.26 Mbps dhe Sllovenia me 65.46 Mbps. Tre vendet me internetin më të ngadaltë janë Bosnja dhe Hercegovina me 15.66 Mbps, Shqipëria me 12.36 Mbps dhe Maqedonia e Veriut me 11.48 Mbps. Shpejtësia mesatare e internetit me brez të gjerë në Evropën Perëndimore është rreth 81.19Mbps, duke e bërë atë rajonin më të shpejtë nga gjithsej 13 rajone globale.

Tabela 3. Shpejtësia e internetit me bandë të gjerë¹¹

Vendi	Shteti	Shpejtësia mesatare e shkarkimit (Mbps)	Adresa unike IP të testuara	Numri i përgjithshëm i testimeve	Sa kohë duhet për të shkarkuar një film prej 5GB (HH:MM:SS)
63	Mali i Zi	25.07	6,330	20,245	12:27:14 p.d.
65	Serbia	24.74	386,454	2,465,261	0:27:36
73	Kosovë	20.30	3,471	8,406	12:33:37 p.d.
104	Shqipëri	12.36	12,989	42,944	12:55:15 p.d.
109	Maqedonia e Veriut	11.48	13,634	28,763	12:59:27 p.d.

1.1. Struktura e përdoruesve të internetit

Përderisa tendenca e dukshme e përdorimit të internetit midis brezave tregon se popullsia më aktive është më e reja, e moshës 16 deri 24 vjeç, në secilin prej vendeve (më shumë se 95% e popullsisë në atë moshë janë përdorues të internetit) përqindja e përdoruesve të internetit zvogëlohet me moshën (ekziston një ndryshim i madh midis të dhënave që lidhen me popullsinë më të vjetër). Në fakt, të dhënat për Serbinë dhe Maqedoninë e Veriut tregojnë se 47-50% e popullsisë së moshës 55-74 vjeç përdorin internetin, ndërsa të dhënat për Malin e Zi dhe Kosovën tregojnë 74-75% për të njëjtën grup-moshë, megjithëse shifrat për grup-moshat e mëparshme korrespondojnë në të katër vendet.

Tabela 4. Përdorimi i internetit sipas moshës e shprehur si përqindje

	Moshë					
	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 - 74
Serbia ¹²	97.4	96.3	95.2	83.2	63.9	30.1
Kosova ¹³	95				74	
Maqedonia e Veriut ¹⁴	99.1	92			49.6	
Mali i Zi ¹⁵	99.6	96.3	88.6	79.6	77.9	72.8
Shqipëri	NKDh	NKDh	NKDh	NKDh	NKDh	NKDh

11 Worldwide broadband speed league 2020 nga Cable.co.uk. Hulumtimi i matjeve të shpejtësisë së internetit me bandë të gjerë i kryer në 211 vende dhe territore për më shumë se 12 muaj. <https://www.cable.co.uk/broadband/speed/worldwide-speed-league/#map> (qasur për herë të fundit më 10.09.2020)

12 Enti i Statistikave të RS <https://cutt.ly/ufsee0b> qasur për herë të fundit më 02.05.2020

13 Gjendet në: <https://cutt.ly/3fseyoQ> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

Enti i Statistikave i RMV <https://cutt.ly/MygirnP>

14 Përdorimi i teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK) në Malin e Zi në vitin 2019, MONSTAT <https://cutt.ly/dfseisn> (qasur për të fundit më 01.08.2020)

15 Enti i Statistikave të RS <https://cutt.ly/Zfsep6i> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

Sa i përket ndryshimeve gjinore në përdorimin e internetit, të dhënat për Kosovën dhe Serbinë tregojnë një ndryshim të konsiderueshëm në përqindje në favor të popullatës mashkullore me mbi 17% për Kosovën dhe 7% për Serbinë. Përqindjet e Maqedonisë së Veriut dhe Malit të Zi janë të ekuilibruara, ndryshojnë vetëm 1-2% në favor të njërës gjini.

Tabela 5. Përdorimi i internetit sipas gjinisë e shprehur si përqindje

	Gjinia	
	Mashkullore (%)	Femërore (%)
Serbia ¹⁶	81,2	73,7
Kosova ¹⁷	55.8	38.7
Maqedonia e Veriut ¹⁸	82.1	80.8
Mali i Zi ¹⁹	87.4	88.5
Shqipëri	NKDh	NKDh

Procesi i zhvillimit të Agjendës Digjitale në Ballkanin Perëndimor mbështetet nga palët e interesuara ndërkombëtare përmes projekteve të ndryshme, duke u përqendruar në segmente të ndryshme. Duke vepruar kështu, Bashkimi Evropian i mbështet reformat e administratës publike në Serbi, Mal të Zi dhe Maqedoninë e Veriut. Projektet e Bankës Botërore janë aktive në Serbi, Kosovë dhe Maqedoninë e Veriut. UNDP, UKAID dhe Ambasada Britanike e mbështesin zhvillimin e të dhënave të hapura në Serbi, ndërsa SwissPro e mbështet e-qeverisjen në nivel lokal. USAID-i dhe Ambasada Britanike janë gjithashtu aktive në Maqedoninë e Veriut, duke mbështetur projekte në lidhje me Agjendën Digjitale. Përveç kësaj, Mali i Zi merr ndihmë nga OECD-ja përmes iniciativës së saj SIGMA dhe përmes projekteve të financuara nga UNDP-ja dhe KPMG-ja në lidhje me reformën e administratës publike.

1.2 Edukimi digjital i qytetarëve

Megjithëse qeveritë e rajonit investojnë në internet me bandë të gjerë për ta bërë atë të arritshëm edhe në zonat më të largëta rurale, digjitalizimi që duhet të sjellë përfitime për ekonominë e vendit dhe ta lehtësojë jetën e përditshme mbetet i paefektshëm pa e njohur problemin e edukimit digjital të qytetarëve. Në shumicën e vendeve nuk ka ndonjë hulumtim ose analizë për të përcaktuar edukimin digjital të shprehur në përqindje sipas gjinisë ose grupmoshës. Nga pesë vendet, vetëm Serbia ka bërë përparim të moderuar në këtë fushë për sa i përket perceptimit të problemit dhe miratimit të masave adekuate për katër vitet e ardhshme, ndërsa përpjekjet e Maqedonisë së Veriut janë ndërprerë për shkak të krizës së pandemisë. Sipas të dhënave statistikore, deri në 51% e popullsisë në Serbi janë analfabetë digjitalë. Nëse situata është e ngjashme edhe në vendet e tjera të Ballkanit Perëndimor, atëherë kjo mund të jetë një nga pengesat më të mëdha në digjitalizimin e mëtejshëm të shërbimeve dhe zbatimin e Agjendës Digjitale.

Sa i përket aftësive të TIK-ut, qytetarët e **Maqedonisë së Veriut**, analiza tregon se të anketuarit mendojnë se kanë më shumë aftësi për komunikim përmes rrjeteve sociale (64.9%) dhe kërkim në internet (63%), ndërsa janë më pak të aftë në shkrimin e blogjeve, krijimin dhe ngarkimin e videove dhe përmbajtjeve me lajme, etj. Rrjetet sociale më të përdorura janë Facebook (79.1%), YouTube

¹⁶ Enti i Statistikave të RS <https://cutt.ly/ufsee0b> qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

¹⁷ Gjendet në: <https://cutt.ly/tfsedz3> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

¹⁸ Enti i Statistikave i RMV <https://cutt.ly/MygjrnP>

¹⁹ Përdorimi i teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK) në Malin e Zi në vitin 2019, MONSTAT <https://cutt.ly/zfsehyv> (qasur për të fundit më 01.08.2020)



(65.7%) dhe Instagram (47.7%). Aktiviteti më i zakonshëm në internet në mesin e të anketuarve është komunikimi përmes rrjeteve sociale (73.8%) dhe komunikimi përmes aplikacioneve për biseda (69.8%) si Skype, Viber, Messenger, WhatsApp, Hangouts, etj. Aktivitete të tjera të shpeshta në internet që i zbulon analiza janë ndjekja e përmbajtjeve informative nga ueb-faqe të ndryshme (30.1%), dëgjimi dhe shkarkimi i muzikës (26.1%), përdorimi e-mail-it (20.3%) dhe kërkimi i të dhënave të dobishme të nevojshme për punën ose studimet e tyre (20%). Analiza thekson se përdorimi i avancuar i internetit është shumë më i rrallë, gjegjësisht vetëm 6.5% të të anketuarve përdorin punë bankare elektronike (e-banking) çdo ditë ose disa herë në javë, ose 5% postojnë ose shpërndajnë përmbajtje që vetë i kanë krijuar. Maqedonia e Veriut aktualisht është në procesin e krijimit të Strategjisë së Aftësive Digjitale, e cila fillimisht pritej të finalizohet në mars të vitit 2020, por u shty për shkak të krizës së pandemisë.

Të dhënat për edukimin kompjuterik në **Serbi** tregojnë se 34.2% e njerëzve të moshës 15 vjeç e lart kanë njohuri kompjuterike, ndërsa 14.8% e njerëzve kanë njohuri të pjesshme me kompjuter. Sipas gjinisë, përqindja e burrave dhe grave është pothuajse e barabartë në mesin e njerëzve me njohuri kompjuterike (50.4% e burrave dhe 49.6% e grave kanë njohuri kompjuterike), ndërsa përqindja e grave (54%) është më e lartë se e burrave në mesin e atyre që nuk kanë njohuri kompjuterike (46%). Persona me njohuri kompjuterike konsiderohen ata që mund të kryejnë katër aktivitete themelore në kompjuter, gjegjësisht: përpunimin e tekstit, llogaritje tabelare, dërgimin dhe pranimin e-mailit dhe përdorimin e internetit. Personat që janë pjesërisht të njohur me punën në kompjuter janë persona që mund të kryejnë një, dy ose tre aktivitete në kompjuter, por jo të katër aktivitetet e lartpërmendura, ndërsa analfabetë kompjuterikë janë ata persona që nuk janë në gjendje të kryejnë asnjë aktivitet në kompjuter. Këto të dhëna e tregojnë numrin e njerëzve që kanë nevojë për edukim digjital të paktën në nivel bazë, duke pasur parasysh se përqindja e analfabetëve kompjuterikë në Serbi është 51%.²⁰

Tabela 6. Njohuritë kompjuterike të popullatës në Serbi

	Gratë	Burrat	Gjithsej
Kanë njohuri kompjuterike	49,6%	50,4%	34,2%
Kanë njohuri të pjesshme kompjuterike	49,1%	50,9%	14,8%
Analfabetë kompjuterikë	54,0%	46,0%	51,0%

Një nga masat e reja për të rritur edukimin digjital të qytetarëve të Serbisë që në moshë të vogël është futja e një lënde të detyrueshme në klasat e para të shkollave fillore: "Bota Digjitale" nga shtatori i vitit 2020.

<http://www.mpn.gov.rs/digitalni-svet-za-buduce-prvake/>

²⁰ Në vitin 2020, Misioni i OSBE-së në Shkup, në bashkëpunim me Agjencinë për Shërbime Audio dhe Audiovizuale Mediatike, publikoi analizën: "Hartësimi i niveleve të edukimit mediatik në Republikën e Maqedonisë së Veriut të popullata e moshës mbi 16 vjeçare" <https://cutt.ly/oyM64mM> (qasur për herë të fundit më 05.05.2020)

Me qëllim të përmirësimit të statusit të edukimit digjital, Qeveria e Serbisë e miratoi Strategjinë për Zhvillimin e Aftësive Digjitale në Republikën e Serbisë për periudhën nga viti 2020 deri në vitin 2024²¹, në shkurt të vitit 2020, duke vlerësuar se me këtë ka nisur procesi i përfshirjes së gjithë popullsisë dhe ekonomisë në shoqërinë digjitale. Qëllimi kryesor i Strategjisë për Zhvillimin e Aftësive Digjitale 2020 - 2024 është të përmirësojë njohuritë dhe aftësitë digjitale të të gjithë qytetarëve, duke përfshirë edhe anëtarët e grupeve të ndjeshme sociale, për të mundësuar monitorimin e zhvillimit të teknologjive të informacionit dhe të komunikimit në të gjitha fushat dhe për t'i plotësuar nevojat e ekonomisë dhe të tregut të punës.²²

20 21 Strategjia për Zhvillimin e Aftësive Digjitale 2020 - 2024 <https://cutt.ly/mfstqSn> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

22 Gjetet në: <https://cutt.ly/ffsteQP> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)





2. KAPACITETET ADMINISTRATIVE DHE DIGJITALE

2.1. Korniza strategjike dhe ligjore, kapacitetet administrative

2.1.1. Korniza strategjike

Të gjitha vendet kanë miratuar strategji përkatëse për trajtimin e fushave që lidhen me Agjendën Digjitale, por qasja e tyre ndryshon nga pak. Të gjitha ato mbështeten në Strategjinë për Reformë të Administratës Publike si një dokument gjithëpërfshirës. Shqipëria dhe Kosova kanë Strategji gjithëpërfshirëse të Agjendës Digjitale, ndërsa vendet e tjera trajtojnë strategjikisht tema të ndryshme nga Agjenda Digjitale në dokumente të veçanta strategjike. Megjithatë, deri në vitin 2020, shumica e dokumenteve strategjike skadojnë dhe vendet po përballen me miratimin e dokumenteve të reja strategjike. Ekzistojnë boshllëqe edhe në kornizën ligjore që duhen adresuar, e poashtu ekziston një vjetërsim serioz i disa ligjeve.

Shqipëria vepron sipas:

- Strategjisë së Axhendës Dixhitale të Shqipërisë (2014-2020)²³

në përpjekjet e saj për të futur aspekte të dobishme të digjitalizimit.

Kosova, edhe para miratimit të Agjendës Digjitale të Ballkanit Perëndimor, e miratoi Agjendën e vet Digjitale në përputhje me Agjendën Digjitale Evropiane.

- Agjenda Digjitale e Kosovës (2013-2020)²⁴

- Strategjia e TI-së e Kosovës²⁵

Të dy strategjitë synojnë të zhvillojnë sektorin e TI-së për të kontribuar në digjitalizimin e shërbimeve, veçanërisht për bizneset.

Mali i Zi ka dy dokumente strategjike që e rregullojnë shoqërinë e informacionit dhe sigurinë kibernetike:

- Strategjia për Zhvillimin e Shoqërisë së Informacionit deri në vitin 2020
- Strategjia e Sigurisë Kibernetike (2018-2021)²⁶

Maqedonia e Veriut e rregullon zbatimin e Agjendës Digjitale përmes disa strategjive të nivelit të lartë:

- Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike²⁷
- Strategjia Kombëtare e Sigurisë Kibernetike (2018-2022)²⁸
- Strategjia e Mbrojtjes Kibernetike (2019-2023)²⁹

23 Gjendet në: <https://cutt.ly/pfseCiN> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

24 Gjendet në: <https://cutt.ly/sfsekRG> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

25 Gjendet në: <https://cutt.ly/kfsezaO> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

26 Gjendet në: <https://cutt.ly/sfSkqgn> (qasur për herë të fundit më 16.09.2020)

27 Gjendet në: <https://cutt.ly/kytaqli> (Për herë të fundit herë qasur më 14.04.2020)

28 Gjendet në: <https://cutt.ly/EygcQA1> (Për herë të fundit herë qasur më 14.04.2020)

29 Gjendet në: <https://cutt.ly/iy5z6iJ> (Për herë të fundit herë qasur më 11.06.2020)

➤ Strategjia për Teknologjinë e Informacionit dhe të Komunikimit në Gjqësi (2019-2024) ³⁰

➤ Për më tepër, ekzistojnë edhe dy plane kombëtare shoqëruese:

➤ Plani Kombëtar për Menaxhimin e Cilësisë në Sektorin Publik në Republikën e Maqedonisë (2018-2020)³¹

➤ Plani Operacional Kombëtar për Internetin me Bandë të Gjerë (2019-2029)³²

Maqedonia e Veriut aktualisht po përgatit Strategjinë Kombëtare Afatgjatë të TIK-ut, në përputhje me Agjendën Digjitale të Evropës 2020, me mbështetjen e BE-së. Një dokument tjetër që është gjithashtu në përgatitje e sipër është Strategjia e Zhvillimit të Shkathtësive Digjitale. Strategjia fillimisht pritej të finalizohet në mars të vitit 2020, por kriza e pandemisë e vonoi krijimin e saj.

Në **Serbi** të dy strategjitë që e përfaqësonin Agjendën digjitale për Serbinë: Strategjia për Zhvillimin e Komunikimeve Elektronike në Republikën e Serbisë nga viti 2010 deri në vitin 2020³³ dhe Strategjia e Zhvillimit të Shoqërisë së Informacionit deri në vitin 2020³⁴ zëvendësohen me atë të sapo miratuar:

➤ Strategjia e Zhvillimit të Shkathtësive Digjitale (2020 - 2024)³⁵

Këto dokumente kryesore mbështeten nga strategji të tjera që synojnë zhvillimin e teknologjive të informacionit dhe sigurisë së informacionit:

➤ Strategjia për Zhvillimin e Rrjeteve të Gjeneratës së Re deri në vitin 2023³⁶

➤ Strategjia e Zhvillimit të Industrisë së Teknologjisë së Informacionit (2017-2020)³⁷

➤ Strategjia për Zhvillimin e Sigurisë së Informacionit në Republikën e Serbisë (2017-2020)³⁸

Një nga dokumentet strategjike më të përparuar dhe të sapo miratuar në Serbi, i cili është i pari në rajon:

➤ Strategjia për Zhvillimin e Inteligjencës Artificiale³⁹

30 Gjendet në: <https://cutt.ly/iy56oe9> (Për herë të fundit herë qasur më 11.06.2020)

31 Gjendet në: <https://cutt.ly/ky582Si> (Për herë të fundit herë qasur më 11.06.2020)

32 Gjendet në: <https://cutt.ly/ryjSyxX> (Për herë të fundit herë qasur më 04.05.2020)

33 Gjendet në: <https://cutt.ly/wfsev2G> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

34 Gjendet në: <https://cutt.ly/bfsemfq> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

35 E miratuar më 27 shkurt 2020. <https://cutt.ly/NfseWO8> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

36 Gjendet në: <https://cutt.ly/HfseR4E> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

37 Gjendet në: <https://cutt.ly/mfseUHM> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

38 Gjendet në: <https://cutt.ly/OfseOP2> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

39 Miratuar në dhjetor të vitit 2019 <https://cutt.ly/mfseAiN> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

Qeveria së fundmi, në qershor të vitit 2020, miratoi një Plan Aksional për Zhvillimin e Inteligjencës Artificiale 2020 - 2022. Një nga masat është përmirësimi i përmbajtjeve mësimore në shkollat fillore dhe të mesme. Qëllimi është futja e një lëndë në programin mësimor të shkollave fillore ku do të përfshihet intelijenca artificiale deri në vitin 2021. Sipas planit aksional, kishte dy lëndë të tilla në shkollat e mesme në vitin 2019, kështu që është planifikuar të ketë katër lëndë në vitin 2021 dhe shtatë në vitin 2022. Krijimi i Institutit të Inteligjencës Artificiale është planifikuar për vitin 2021. Kur bëhet fjalë për zhvillimin e shërbimeve publike të bazuara në inteligjencën artificiale, është planifikuar të krijohen kushte rregullatore për futjen e një përjashtimi të kufizuar në treg "kutisë së rërës rregullatore" në mënyrë që të testohen zgjidhjet e bazuara në inteligjencën artificiale në 4 fusha me rëndësi publike (shëndetësia dhe mjekësia, bujqësia dhe pylltaria, transporti, qytetet e mençura).

2.1.2. Aktet juridike

Në **Shqipëri**, ligjet e mëposhtme që rregullojnë e-teknologjitë u miratuan kryesisht në periudhën 2008-2010 dhe duhet të azhurnohen: Ligji për Komunikimin Elektronik në Republikën e Shqipërisë⁴⁰, Ligji për Nënshkrimin Elektronik⁴¹, Ligji për Dokumentin Elektronik⁴², Ligji për Tregtinë Elektronike⁴³, Ligji mbi bazat e të dhënave shtetërore⁴⁴.

Kosova ka boshllëqe në kornizën ligjore që e rregullon identitetin digjital, duke përfshirë nënshkrimin dhe vulën digjitale, të cilat duhet të ndryshohen për të lehtësuar hyrjen në dokumentet e nevojshme publike, si dhe një version më të vjetër të Ligjit për Komunikime Elektronike të vitit 2012.⁴⁵

Në anën tjetër, **Mali i Zi** së fundmi, në dhjetor të vitit 2019, e miratoi Ligjin e ri për Administratën Elektronike⁴⁶, i cili do të hyjë në fuqi në mes të vitit 2020. Ligji i mëparshëm në këtë fushë, i miratuar në vitin 2014, rregullonte krijimin e një portali për e-qeverisje. Risi më e madhe, krahasuar me versionin e mëparshëm, është fakti që përdorimi i teknologjive të informacionit dhe komunikimit do të jetë i detyrueshëm⁴⁷ për institucionet shtetërore dhe lokale në kryerjen e detyrave brenda kompetencave të tyre në komunikimin me qytetarët, kompanitë, personat e tjerë juridikë dhe sipërmarrësit.

Në **Maqedoninë e Veriut** po ashtu ekziston kjo praktikë me miratimin e Ligjit për Qeverisjen Elektronike dhe Shërbimet Elektronike në vitin 2019⁴⁸, i cili i rregullon çështjet në lidhje me krijimin dhe funksionimin e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve, Katalogut të Shërbimeve dhe Një Pike të Shërbimit. Përveç kësaj, Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë⁴⁹ e rregullon regjistrin e popullsisë në Maqedoninë e Veriut, i cili është i disponueshëm vetëm në formë elektronike.

Serbia ka versionin më të vjetër të Ligjit për Komunikime Elektronike. Ligji i ri ende nuk është miratuar dhe duhet ta harmonizojë legjislacionin serb me kornizën rregullatore të BE-së të vitit 2009.⁵⁰ Ligji aktual për Komunikime Elektronike daton që nga viti 2010⁵¹, megjithëse pësoi ndryshime në vitin 2013, 2014, 2018, të cilat nuk ishin të përmasave të mëdha. Një propozim i ri i Ligjit për Komunikime Elektronike u përgatit në vitin 2018, megjithatë, qeveria e tërhoqi atë nga procedura në Kuvend. Një propozim tjetër është në proces dhe pritet të jetë plotësisht në përputhje me Kodin Evropian të Komunikimeve Elektronike.⁵²

Maqedonia e Veriut dhe Serbia kanë bërë përpjekje ligjore shtesë. Qeveria e **Maqedonisë së Veriut** punon në përgatitjen e një akti nënligjor që duhet ta rregullojë ruajtjen elektronike. Dekreti mbi

40 Nr. 9918, miratuar më 19.05.2008, i zëvendësuar me Ligjin nr. 102/2012 në përputhje me zhvillimin e ligjit të BE-së <https://cutt.ly/rfse30T> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

41 Nr. 9880, miratuar më 25.02.2008 <https://cutt.ly/Ofse40a> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

42 Nr. 10273, miratuar më 29.04.2008 <https://cutt.ly/afse67w> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

43 Nr. 10128 miratuar më 11.05.2009, i zëvendësuar me Ligjin nr. 135/2013 <https://cutt.ly/QfsrqPp> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

44 Nr. 10325, miratuar më 23.09.2010 <https://cutt.ly/sfsrwQj> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

45 Gjendet në: <https://cutt.ly/LfsrepC> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

46 Gjendet në: <https://cutt.ly/efSj06T> (qasur për herë të fundit më 16.09.2020)

47 Në tekstin e mëparshëm ligjor, institucionet kishin të drejtë të komunikojnë vetëm përmes teknologjive të informacionit dhe të komunikimit.

48 Gjendet në: <https://cutt.ly/2ygvdrI> (Për herë të fundit herë qasur më 29.04.2020)

49 Gjendet në: <https://cutt.ly/hyjs3rp> (Për herë të fundit herë qasur më 04.05.2020)

50 Raporti për Republikën e Serbisë për vitin 2019 <https://cutt.ly/NfseNI7> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

51 Ligji për Komunikime Elektronike <https://cutt.ly/Hfse1PV> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

52 Përditësuar për herë të fundit më 11 shtator 2019 <https://cutt.ly/Rfse9u7> (qasur për herë të fundit më 26.06.2020)

kushtet për përgatitjen e dokumenteve për ruajtje elektronike dhe ruajtje elektronike të kualifikuar dhe formatet e dokumenteve që janë të përshtatshme për ruajtje⁵³ është në procedurë qeveritare për miratimin e tij, ndërsa Metodologjia për Akreditimin e Organeve për Vlerësimin e Harmonizimit dhe Laboratorët dhe Standardet për V, Metodologjia për Zbatimin e Procedurave dhe Zgjidhjeve Teknologjike për Ruajtjen Elektronike dhe Ruajtjen Elektronike të Kualifikuar të Dokumenteve dhe Aktin nënligjor për Standardet për Ruajtjen Elektronike dhe Ruajtjen Elektronike të Kualifikuar të Dokumenteve, do të publikohen në Gazetën Zyrtare. Në qershor të vitit 2020, Serbia e miratoi Programin për Zhvillimin e e-Qeverisë 2020-2022 dhe Planin Aksional për zbatimin e tij, duke e hapur rrugën për zhvillimin e mëtejshëm të e-qeverisjes në Serbi. Programi parashikon deri në 300 e-shërbime të reja⁵⁴.

2.1.3. Kapacitetet administrative

Në **Shqipëria**, Agjenda Digjitale u miratua fillimisht nga Këshilli i Ministrave nën përgjegjësinë e Ministrisë së Inovacionit dhe Administratës Publike. Mirëpo, me ndryshimin në strukturën qeveritare, Agjenda Digjitale tani është nën juridiksionin e Ministrisë së Energjisë dhe Infrastrukturës. Për më tepër, Departamenti për Zhvillim dhe Qeverisje të Mirë, në Zyrën e Kryeministrit, ka krijuar një Agjenci Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit / Grup Tematik për e-Qeverisje për ta monitoruar pajtueshmërinë me Planin Kombëtar për Integrimin Evropian.

Kosova ka dy ministri përgjegjëse për zbatimin e Agjendës Digjitale dhe e-qeverisjes, përkatësisht Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik dhe Ministria e Administratës Publike / Agjencinë e Informacionit dhe Shoqërisë. Megjithatë, nuk ka ndonjë organ konkret që merret drejtpërdrejt me Agjendën Digjitale dhe shumica e përgjegjëseve që dalin nga Agjenda digjitale e BE-së janë të ndara ndërmjet institucioneve të ndryshme. Ministria e Zhvillimit Ekonomik është më përgjegjëseja për promovimin dhe koordinimin e përdorimit të teknologjisë në qeveri për të kontribuar në digjitalizimin e shërbimeve. Departamenti i TIK-ut me projektin KODE⁵⁵ punon në propozimin, përpilimin dhe sigurimin e zbatimit të politikave sektoriale / dokumenteve strategjike për teknologjinë e informacionit dhe e mbështet përdorimin e drejtpërdrejtë të teknologjisë për zhvillimin ekonomik. Në kuadër të Ministrisë dhe Strategjisë për Agjendën Digjitale për Kosovën, është formuar një komitet drejtues që përbëhet nga zyrtarë qeveritarë dhe përfaqësues të Shoqatës së Industrisë së TI-së dhe Dhomave të Tregtisë. Nga ana tjetër, Ministria e Administratës Publike është e autorizuar drejtpërdrejt për të zbatuar e-qeverisjen, ndërsa kjo përgjegjësi i është transferuar Agjencisë për Informacion dhe Sisteme⁵⁶. Përveç kësaj, Agjencia e Shoqërisë së Informacionit e ka krijuar Qendrën Shtetërore të të Dhënave, e cila përdoret si një “depo elektronike” shtetërore për mbledhjen, administrimin, shpërndarjen dhe ruajtjen e të dhënave elektronike. Agjencia për Sistemet e Informacionit është themeluar me anë të Ligjit për Shoqërinë e Informacionit. Për të menaxhuar me burimet e TI-së, Agjencia ka krijuar departamente të TI-së në të gjitha institucionet publike në nivelin lokal dhe qendror që do të mundësojnë komunikim dhe bashkëpunim të drejtpërdrejtë me departamentet e TI-së.

Shqipëria dhe Mali i Zi kanë kompetencat më të shpërndara sa i përket Agjendës Digjitale. Në **Malin e Zi**, Ministria e Administratës Publike e koordinon zhvillimin e e-qeverisë. Merr pjesë në përgatitjen e dekreteve dhe politikave në lidhje me e-administrimin, si dhe dekreteve të tjera që lidhen me

53 Gjendet në: <https://cutt.ly/MykSBXN> (qasur për herë të fundit më 05.05.2020)

54 Gjendet në: <https://cutt.ly/jfsrrOI> (qasur për herë të fundit më 26.06.2020)

55 Gjendet në: <https://cutt.ly/vfsrsqV> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

56 Gjendet në: <https://cutt.ly/NfsrdwL> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

fushën e shoqërisë informatike. E monitoron zbatimin e Strategjisë për Reforma të Administratës Publike dhe Strategjisë për Zhvillimin e Shoqërisë së Informacionit. Po ashtu edhe ministritë e tjera kanë role sektoriale.

Në Maqedoninë e Veriut, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës⁵⁷ është përgjegjëse për të gjitha çështjet që lidhen me teknologjinë e informacionit, si dhe për politikën dhe strategjitë që lidhen me e-qeverinë.⁵⁸ Për më tepër, Agjencia e Komunikimeve Elektronike (AKE) u formua për të krijuar kushte të favorshme për një konkurrencë efektive dhe të qëndrueshme në tregun e komunikimeve elektronike për t'i shërbyer interesave të konsumatorëve, ekonomisë dhe industrisë së komunikimit, përmes zbatimit efektiv, transparent, adekuat dhe proaktiv të mjeteve rregullatore. Nën juridiksionin e saj, u themelua Qendra Kombëtare për Reagimin ndaj Incidenteve Kompjuterike (MKD-CIRT) si një njësi e veçantë organizative, si vend zyrtar kombëtar i kontaktit dhe koordinimit gjatë trajtimit të incidenteve në rrjetin e sigurisë dhe sistemin e informacionit. Këshilli Kombëtar për Teknologjitë Informatike dhe të Komunikimit⁵⁹ u formua si organ që do ta përgatisë dhe do ta monitorojë zbatimin e Strategjisë Kombëtare Afatgjatë për TIK-un dhe të dokumenteve të tjera strategjike në këtë fushë, i cili pastaj, për shkak të nevojës për ta monitoruar zbatimin e Strategjisë Kombëtare të Sigurisë në Internet të Republikës së Maqedonisë (2018-2022) u shndërrua në Këshillin Kombëtar për Teknologjitë Informatike dhe të Komunikimit dhe Sigurinë në Internet. Këshilli vepron si një organ koordinues dhe i monitoron aktivitetet e zbatuara në përputhje me qëllimet strategjike, por gjithashtu përcakton edhe udhëzime të reja strategjike dhe rekomandime në lidhje me fushat e teknologjive të informacionit dhe sigurisë në internet. Në tetor të vitit 2019, detyrat e këtij organi në lidhje me sigurinë në internet iu kaluan Këshillit Kombëtar të Sigurisë në Internet⁶⁰, që sapo ishte formuar, dhe anëtarë të të cilit janë Ministrat e Mbrojtjes, Punëve të Brendshme dhe të Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjithashtu u krijua edhe një organ këshillimor ekspert, gjegjësisht Forumi Digjital për Teknologjitë e Informacionit dhe të Komunikimit⁶¹ në mënyrë që të koordinojë dhe të marrë pjesë në zhvillimin e shoqërisë së informacionit në sektorin publik, privat, shoqërinë civile dhe komunitetin akademik. Përveç ministrit të shoqërisë informatike dhe administratës, në mesin e anëtarëve të Forumit bëjnë pjesë 12 përfaqësues të sektorit civil dhe akademik, si dhe Odat Ekonomike që kanë të bëjnë me teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit.

Në Serbi, Agjenda Digjitale trajtohet njëkohësisht nga katër institucione publike. Departamenti i Agjendës Digjitale pranë Ministrisë së Tregtisë, Turizmit dhe Telekomunikacionit⁶² e përgatit kornizën ligjore për procesin. Zyra Qeveritare për Teknologji Informatike dhe e-Qeveri, e cila është drejtpërdrejt nën kompetencën e Qeverisë, menaxhon procesin e e-qeverisjes dhe i zbaton projektet.⁶³ Në kuadër të Zyrës së Kryeministrit është njësi për shpërndarje, e përbërë nga këshilltarë për tema të ndryshme që lidhen me TIK-un. Ministria e Administratës Shtetërore dhe Vetëqeverisjes Lokale është përgjegjëse për fushën e reformës së administratës publike dhe e-qeverisë. Kjo Ministri e koordinon zhvillimin e e-qeverisë në nivel rajonal dhe lokal.⁶⁴ Përveç kësaj, detyra e agjencisë së pavarur - Agjencisë

57 Gjendet në: <https://cutt.ly/Kfsrg8t> (qasur për herë të fundit më 13.04.2020)

58 Gjendet në: <https://cutt.ly/pygvETB> (qasur për herë të fundit më 13.04.2020)

59 Gazeta Zyrtare 207/2019 <https://cutt.ly/TygzBZo> (Për herë të fundit qasur më 15.04.2020)

60 Gazeta Zyrtare 207/2019 <https://cutt.ly/TygzBZo> (Për herë të fundit herë në 15.04.2020)

61 Në shkurt të vitit 2019

62 Ministria e Tregtisë, Turizmit dhe Telekomunikacionit, ueb-faqja <https://cutt.ly/jfsrtHH> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

63 Zyra për Teknologji Informatike dhe e-Qeveri, ueb-faqja <https://cutt.ly/DfsryVm> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

64 Ministri kujtoi në deklaratën e tij se janë nënshkruar 188 procedura lokale administrative në mënyrë që të harmonizohet praktika për të shmangur ndryshimet në praktikën e menaxhimit në qytetet dhe komunat në Serbi. Ministri vuri në dukje se Fondi i Vetëqeverisjes Lokale e financoi futjen e e-qeverisë dhe teknologjive të informacionit në punën e 18 komunave në Serbi vitin e kaluar, duke shtuar se këtë vit fondi është rritur për 50 për qind dhe se projekte të ndryshme të vetëqeverisjes lokale do të mbështeten nga gati gjysmë miliard dinarë për të cilat mund të konkurrohet deri më 1 prill. (<https://cutt.ly/UfsruKy> (последен qasur për herë të

Rregullatore për Komunikimet Elektronike dhe Shërbimet Postare (RATEL) është të zbatojë në mënyrë efikase politikën e përcaktuar për komunikimet elektronike, ta promovojë konkurrencën në fushën e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike, ta forcojë kapacitetin dhe cilësinë e tyre, të kontribuojë në zhvillimin e tregut të komunikimeve elektronike dhe t'i mbrojë interesat e përdoruesve të komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare. Për më tepër, RATEL është përgjegjës për funksionimin e Qendrës Kombëtare për Parandalimin e Rreziqeve të Sigurisë në Sistemet e Informacionit dhe Komunikimit, duke kryer koordinimin, parandalimin dhe mbrojtjen e rreziqeve të sigurisë në sistemet e TIK.⁶⁵ Pastaj, Qendra e parë e të Dhënave të Qytetit⁶⁶ u hap në qytetin e Kragujevcit, e cila do t'i ruajë të dhënat e administratave të qytetit, ndërmarrjeve publike dhe institucioneve, por gjithashtu do të sigurojë edhe interoperabilitet të bazave të të dhënave kombëtare. Në fushën e biznesit, Dhoma e Tregtisë e Serbisë ka formuar Qendrën për Transformimin Digjital, Koordinimin dhe Zbatimin e Transformimit Digjital në të gjitha industrinë e sektorit privat, me fokus të veçantë te NVM-të.⁶⁷

2.2. Gjendja e zhvillimit të e-shërbimeve

Shumica e vendeve të Ballkanit Perëndimor kanë krijuar dhe lëshuar në përdorim portalet e tyre të e-qeverisë, duke ofruar e-shërbime për qytetarët e tyre në një vend, përveç Kosovës. Ajo që është e përbashkët për të gjitha vendet është se zbatimi më efektiv i e-shërbimeve ka të bëjë me sektorin e biznesit, veçanërisht me shërbimet tatimore dhe dhënien e lejeve. Më pak vëmendje i kushtohet zhvillimit të e-shërbimeve me interes të përgjithshëm për qytetarët. Madje edhe për ato shërbime që ofrohen në internet, cikli digjital nuk ka mbaruar. Në fakt, në një moment të caktuar shërbimet zvogëlohen duke e ridrejtuar përdoruesin në administratën e rregullt, qoftë duke kërkuar provë fizike për pagesën e kryes ose duke dorëzuar dokumentacionin në letër të vulosur në adresën fizike të kërkuarit. Përdorimi i portaleve të e-qeverisë në disa muajt e fundit, të cilët ishin në shenjë të pandemisë dhe mbylljes në të gjithë botën, u rrit gradualisht, ashtu si edhe futja e shërbimeve të reja në internet.

Portali unik **e-Albania**⁶⁸ ofron gjithsej 591 e-shërbime. Në vitin 2018, kishte gjithsej 726.280 përdorues të regjistruar⁶⁹, ndërsa në vitin 2019 ky numër u rrit në 1.028.348.⁷⁰ 97% e përdoruesve janë qytetarë (87% në Shqipëri dhe 13% shqiptarë që jetojnë jashtë), ndërsa 3% e tyre janë subjekte biznesi. Individët hyjnë me numrin e tyre personal të identitetit dhe fjalëkalimin privat, ndërsa bizneset dhe entitetet e tjera e përdorin numrin e tyre NUIS dhe fjalëkalimin privat. Bizneset private ose zyrtarët e administratës publike mund të aplikojnë gjithashtu edhe për shërbimin e nënshkrimit elektronik. Shërbimet më të përdorura nga qytetarët janë: qasja në dokumentet familjare, certifikata për kontributet individuale, karta shëndetësore, certifikata personale, kërkesa për leje ndërtimi (leje elektronike), certifikata për personat e paregjistruar, certifikata për procedurën e martesës, etj. Shërbimet e përdorura nga subjektet afariste janë: Kërkesa për leje ndërtimi (leje elektronike),

fundit më 02.05.2020)

⁶⁵ Agjencia Rregullatore për Komunikimet Elektronike dhe Shërbimet Postare, ueb-faqja, <https://cutt.ly/lfsriUO> për herë të fundit qasur më 02.05.2020)

⁶⁶ Pajisjet dhe softueri sistemor në këtë projekt janë donacion nga Kina me vlerë rreth 2 milion dollarë <https://cutt.ly/GfsroiH> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

⁶⁷ Qendra për Transformimin Digjital, <https://cutt.ly/wfsrpR6> (qasur për herë të fundit më 02.05. 2020)

⁶⁸ Gjendet në: <https://e-albania.al/Default.aspx> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

⁶⁹ Gjendet në: <https://cutt.ly/tfsrOYw> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

⁷⁰ Agjencia nuk ka informacion mbi numrin e përdoruesve në vitin 2019, por sipas prezantimit nga Koordinatori Kombëtar kundër Korrupsionit, kishte 302.068 përdorues të rinj të regjistruar në vitin e kaluar.

certifikatë e statusit aktiv të automjetit, certifikata e pagesës, fatura elektrike, etj. Mbetet e paqartë se si zbatohet politika e privatësisë së të dhënave në kuptimin e të dhënave që mbledhen dhe përpunohen, kush ka qasje në këto të dhëna dhe nëse respektohet privatësia. Portali për e-qeverisje ofron mundësinë për të kërkuar informacion në lidhje me përdorimin e të dhënave personale ose madje edhe fshirjen ose ndryshimin e të dhënave në rastet kur shkelen rregulloret, megjithatë, ekziston gjithashtu edhe mungesë e plotë e ndërgjegjësisimit të publikut për këtë çështje. Paralelisht me e-Albania, portalet më të portalet të shërbimeve në Shqipëri janë e-Filing⁷¹, platforma online e deklarimit të tatimit. Ndërveprimi midis institucioneve publike është ende i dobët.⁷²

Kosova ka portalin e vet shtetëror⁷³ i cili ofron një pasqyrë dhe informacion mbi institucionet publike në Kosovë, por prapëseprapë nuk ekziston një platformë funksionale e e-shërbimeve që do t'i unifikonte shërbimet ose së paku do të ofronte një pasqyrë të tyre. Shërbimet janë në dispozicion vetëm në ueb-faqet përkatëse të institucioneve që i ofrojnë ato. Kështu, qytetarët nuk kanë një pasqyrë të qartë të shërbimeve që u ofrohen. Megjithatë, e-shërbimet e ofruara në ueb-faqet e institucioneve janë lehtësisht të dukshme⁷⁴. Shumica e institucioneve kanë krijuar video-përmbajtje dhe doracakë se si të përdoren platformat dhe si të hyhet në to. Video-përmbajtjet dhe doracakët promovohen përmes kanaleve në mediat sociale, emetimeve televizive dhe kanaleve në YouTube. Një nga fushatat më të mëdha të kohëve të fundit në promovimin e e-shërbimeve ishte nga Ministria e Financave për të promovuar pagesën e tatimit të pronës përmes internetit, ndërsa ky shërbim është plotësisht i disponueshëm në internet nga vitit 2018.⁷⁵ Ajo që mungon është që institucionet të sigurojnë mbështetje teknike për qytetarët se si t'i përdorin platformat. Madje edhe nëse ato ofrojnë një mekanizëm ankesash, duhet kohë për të marrë përgjigje, gjë që ndikon në përdorimin e e-shërbimeve. Për më tepër, kur bëjnë pagesa elektronike për shërbimet, qytetarët duhet të marrin vërtetimin e pagesës nga banka në formë fizike dhe t'ia paraqesin institucionit. Metodot e përdorura për identifikim në shërbimet elektronike në sektorin publik janë me numrin unik personal të identifikimit, ndërsa llogaritë mund të hapen me një emër përdoruesi (zakonisht e-mail) dhe fjalëkalim. Nuk ka të dhëna në dispozicion për atë se sa e-shërbime përdoren në baza mujore dhe vjetore. Të dhënat e vetme të disponueshme për transaksione ose shkëmbim të të dhënave midis sistemeve janë në kuadër të Platformës për Interoperabilitet të Agjencisë së Informacionit dhe Sistemit gjatë ofrimit të shërbimeve për qytetarët ose subjektet e biznesit:

- Sistemi komunal i intranetit ka pasur 2.096.411 komunikime
- Regjistri i biznesit ka pasur 104.133 komunikime
- Sistemi ushqimor dhe veterinar ka pasur 94,351 komunikime
- Sistemi i ndihmës sociale ka pasur 83,109 komunikime
- Sistemi shëndetësor informatik ka pasur 220.232 komunikime
- Sistemi elektronik për menaxhim të studentëve ka pasur 33,448 komunikime
- Sistemi për regjistrim ka pasur 27.086 komunikime
- Sistemi i bursave farmaceutike ka pasur 20,638 komunikime

71 Gjendet në: <https://cutt.ly/xfsrPLS> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

72 Sipas perceptimit të përfaqësuesve të OJQ-ve dhe mediave të intervistuar

73 Gjendet në: <https://cutt.ly/RfsrjPg> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

74 Gjendet në: <https://cutt.ly/afsrk4k>, <https://cutt.ly/6fsrl4E>, <https://cutt.ly/8fsrx7b>, <https://cutt.ly/4fsrVO> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

75 Gjendet në: <https://cutt.ly/ufsrba1> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

Shërbimet më të përdorura në internet janë: informatat për planin urbanistik në zonën tuaj, pagesa për menaxhimin e mbeturinave, aplikimi për grante kulturore, biseda në internet me komunën e Prishtinës, E-Kiosk - makina e hapur 24/7 për të marrë certifikata të lindjes dhe dokumente të tjera personale nga komuna e Prishtinës, pagesa e tatimit të pronës, shërbimet tatimore në internet, e-KESKO Kompania për furnizim me energji e Kosovës, arkëtimi i integruar i pagesave të ujit, Qendra për organizatat e shoqërisë civile, aplikimi për patentë shoferi në internet, Sistemi i regjistrimit të aktiviteteve të biznesit, Sistemi i Menaxhimit të Studentëve dhe Sistemi i Menaxhimit të Pensioneve.

Numri më i madh i e-shërbimeve në **Malin e Zi** është përqendruar në portalin e e-qeverisë ⁷⁶, i cili grupon shërbime të shumta për individët dhe bizneset. Shërbimet kanë të bëjnë me lëshimin e dokumentacionit personal, shëndetësinë, punësimin, turizmin, arsimin, financat, etj. Ekziston edhe seksioni i pyetjeve, por përbëhet nga vetëm 5 pyetje. Për më tepër, mbështetja e përdoruesit është në dispozicion me anë të e-mailit të personit të kontaktit dhe udhëzimeve të shkurtra për përdorimin e portalit e-qeveri. Fatkeqësisht, nuk është e mundur paraqitja e ankesave duke përdorur vetë Portalin. Në bazë të raporteve të fundit që janë në dispozicion⁷⁷, në portal ishin renditur numrat 585 shërbime të ofruara nga 51 institucione publike në fund të vitit 2019. Megjithatë, vetëm 174 prej tyre ishin elektronike, ndërsa të tjerat ishin informuese, gjegjësisht ishin dhënë informacione se si dhe ku të aplikojnë për një shërbim dhe cilat dokumente duhet t'i dorëzojnë personalisht. Përveç kësaj, madje edhe ato elektroniket ishin vetëm të pjesshme - në një moment të procedurës, në shumicën e rasteve, aplikuesi u detyrua ta vizitonte institucionin personalisht. Më tej, të dhënat⁷⁸ tregojnë se në vitin 2018 portali i e-qeverisë është vizituar 96,560 herë, ndërsa janë paraqitur 8,551 kërkesa⁷⁹. Të dhënat për vitin 2019 nuk janë ende të disponueshme, por një analizë krahasuese nga shtatori i vitit 2019 tregon se numri i kërkesave ishte rreth 10% më i lartë se i njëjti në kohën e njëjtë në vitin 2018. Megjithatë, u zbulua një mangësi tjetër - 90.4% e kërkesave të paraqitura në vitin 2018⁸⁰ ishin të shoqëruara vetëm me dy shërbime - aplikim për bursë qeveritare për studentët e diplomuar dhe aplikim për kredi studentore. Dorëzimi i këtyre kërkesave në internet është i detyrueshëm, që tregon se njerëzit nuk e kanë përdorur mekanizmin online sipas zgjedhjes së tyre. Në kuadër të portalit të e-qeverisë, ekziston një seksion i veçantë kushtuar e-licencave⁸¹. Përmes tij, një person fizik ose juridik mund të mbledhë informacion për të gjitha procedurat administrative për marrjen ose rinovimin e licencave për të kryer veprimtari ekonomike. Aktualisht, në kuadër të sistemit të e-licencës janë publikuar 337 e-licenca, nga të cilat për 21 ka mundësi të paraqitjes elektronike. Portali e-shëndeti përfshiu 4 shërbime.⁸² Në fakt, njerëzit mund të: caktojnë vizitë në qendrën shëndetësore lokale, të marrin e-recetë nga mjeku pa e vizituar qendrën shëndetësore, të marrin rezultate laboratorike përmes internetit, të kontrollojnë se cilat farmaci në territorin e Malit të Zi kanë ilaçe, etj.

Në **Maqedoninë e Veriut**, Portali Kombëtar i e-Shërbimeve Elektronike është e vetmja pikë e ndërveprimit midis qytetarëve dhe autoriteteve publike. Portali gjithashtu ka një seksion të veçantë për e-shërbime me 136 e-shërbime deri më tani.⁸³ Ai u promovua për herë të parë në dhjetor të vitit 2019 ⁸⁴ dhe ka gjithsej 17.241 përdorues të regjistruar. Sipas Analizës së fundit të e-shërbimeve të

76 Gjendet në: www.euprava.me

77 Raport për aktivitetet dhe gjendjen e departamenteve administrative për vitin 2019 <https://cutt.ly/UfSiOR2> (qasur për herë të fundit më 16.09. 2020)

78 Analizë e gjendjes së e-qeverisjes në Mal të Zi <https://cutt.ly/ofSjKKh> (qasur për herë të fundit më 16.09.2020)

79 Ky numër është pak më i lartë se në vitin 2017 (8.369) dhe më i ulët se në vitin 2016 (8.807)

80 7728 kërkesa nga 8551.

81 Gjendet në: www.euprava.me/elicence1 (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

82 Gjendet në: www.eZdravlje.me

83 Gjendet në: <https://cutt.ly/2ygvASF> (për herë të fundit herë qasur më 27.04.2020)

84 Gjendet në: <https://cutt.ly/XfsrE2k> (për herë të fundit herë qasur më 15.04.2020)

disponueshme⁸⁵, 68% e e-shërbimeve nuk janë plotësisht të disponueshme përmes portalit, por ka informacion për shërbimin dhe link deri te një portal tjetër ku përpunohet i gjithë procesi i marrjes së e-shërbimit të caktuar. Analiza më tej e shqyrton sofistikimin e e-shërbimeve, ku shumica e tyre mund të kryhen plotësisht online dhe pa ndonjë nevojë për vizita fizike në institucione. Gjithashtu theksohet nevoja që institucionet t'i digjitalizojnë kryesisht shërbimet jetësore për të cilat qytetarët kanë më shumë nevojë gjatë jetës së tyre, të paktën në masën që shërbimi mund të digjitalizohet. Kriza e pandemisë bëri që shërbimet e mëposhtme të përdoren më shumë gjatë kësaj periudhe: Leja për të lëvizur gjatë vlefshmërisë së Vendimit për ndalimin e lëvizjes për personat juridikë dhe punonjësit e tyre, Leja për të lëvizur gjatë vlefshmërisë së Vendimit për ndalimin e lëvizjes për personat fizikë që ofrojnë kujdes për palët e treta, kujdes për të moshuarit dhe të paaftët, ushtrim të së drejtës për kompensim në para në rast të papunësisë, certifikata për të drejtën për shtesë të veçantë dhe lëshimi i historikut të kontratës së punës. Një shembull pozitiv i funksionimit të portalit në internet është “Termini im”⁸⁶, i menaxhuar nga Ministria e Shëndetësisë me qëllimin kryesor krijimin e proceseve të automatizuara të punës me koordinim të të gjitha niveleve të kujdesit shëndetësor. Një shtesë e fundit e shërbimeve shëndetësore ishte prezantimi i e-recetës⁸⁷ për terapi kronike për të sëmurët kronikë, e cila u fut në përdorim kryesisht për shkak të pandemisë. Shembuj të tjerë pozitivë të digjitalizimit të shërbimeve është futja në përdorim e mjetit e-autostrada⁸⁸, e cila është vlerësuar si e suksesshme me mbi 12 mijë pajisje të shitura për e-pagesë në dy muajt e parë, si dhe futja në përdorim e sistemit online të e-Tatimeve⁸⁹, i cili e thjeshtoi raportimin e tatimeve, që më parë bëhej vetëm në formë të shkruar. Si vazhdim i këtij sistemi, është krijuar edhe aplikacioni celular TVSH-ja lme⁹⁰, i cili mundëson rimbursim të TVSH-së për tatimpaguesit individualë. Ky aplikacion ka mbi 100,000 shkarkime dhe e ka ulur nivelin e evazionit fiskal që lidhet me llogarinë fiskale dhe ka sjellë të ardhura shtesë në buxhetin e shtetit.

Në **Serbi**, qeveria ka krijuar një portal për e-qeveri⁹¹ si i vetmi vend ku janë mbledhur të gjitha e-shërbimet publike. Sipas të dhënave të fundit nga ky portal, shërbimet më të përdorura janë të ndërlidhura ngushtë me gjendjen e jashtëzakonshme të fundit⁹². Çdo ueb-faqe e shërbimit ofron udhëzime të hollësishme se si ta përdorni atë. Megjithatë, vetë Portali nuk ka mekanizma cilësorë për mbështetjen e përdoruesve. Opsioni i vetëm interaktiv që ofrohet është një formular për kontakt⁹³. Nuk ka mundësi për të dhënë komente ose për të paraqitur ankesa. Portali ka të regjistruar 1.008.490 përdorues dhe ofronte 76.028 shërbime në prill të vitit 2020.⁹⁴ Përveç vetë portalit, hulumtimi tregon se 7.5% e popullsisë së internetit përdor shërbime të internetit në vend që të realizojë kontakte personale ose t'i vizitojë institucionet publike ose organet e administratës. Mbi 1.550.000 njerëz i përdorin shërbimet elektronike të administratës publike. Hulumtimi gjithashtu zbuloi se 34.2% e popullsisë së internetit e përdor internetin për të marrë informacion nga ueb-faqet e institucioneve

85 Qendra për Menaxhimin e Krizave <https://cutt.ly/VyM8NTm> (për herë të fundit herë qasur më 09.06.2020)

86 Gjendet në: <http://mojtermin.mk/> (për herë të fundit herë qasur më 16.06.2020)

87 Gjendet në: <https://vlada.mk/node/21234> (për herë të fundit herë qasur më 16.06.2020)

88 Gjendet në: <https://cutt.ly/YuvhGDc> (për herë të fundit herë qasur më 16.06.2020)

89 Gjendet në: <https://etax-fl.ujp.gov.mk/> (për herë të fundit herë qasur më 16.06.2020)

90 Gjendet në: <https://cutt.ly/0uvjzo2> (për herë të fundit herë qasur më 16.06.2020)

91 Gjendet në: <https://cutt.ly/3fsrb6Q> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

92 Në Republikën e Serbisë u shpall gjendje e jashtëzakonshme për shkak të pandemisë së COVID-19 nga 15 marsi deri më 6 maj të vitit 2020

93 Gjendet në: <https://cutt.ly/TfsrnDR> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

94 Gjendet në: <https://cutt.ly/Hfsrmgf> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

publike dhe 21.1% për të shkarkuar formularët zyrtarë.⁹⁵ Ka pasur disa fushata të qeverisë për ta promovuar konceptin e e-qeverisë. Në korrik të vitit 2019, shërbimi e-inspektor e fitoi vendin e tretë si iniciativa më novatore e vitit në garën ndërkombëtare “Evropa në krijim”.⁹⁶ Lidhur me periudhën e vitit dhe krizën e pandemisë, shërbimet më të përdorura ishin: kërkesa për lëvizjen e personave fizikë gjatë masës së ndalimit, e-çerdhja, shprehja e interesit për regjistrim në shkollën fillore, rinovimi i regjistrimit të automjetit në kontrolle të autorizuara teknike (shërbim për persona fizikë).

Tabela 7. Përmbledhje e përdoruesve të portaleve të e-qeverisë

Shteti	Portali i e-qeverisë	Numri i përdoruesve	Numri i e-shërbimeve
Serbia	www.euprava.gov.rs	1.008.490	521
Maqedonia e Veriut	www.uslugi.gov.mk	17.241	136
Mali i Zi	www.euprava.me	8.551*	174
Shqipëri	www.e-albania.al	1.028.348	591
Kosovë	NKDh	NKDh	NKDh
	* numri i kërkesave të paraqitura, e jo i përdoruesve të regjistruar		

95 Përdorimi i teknologjive të informacionit dhe të komunikimit në Republikën e Serbisë, 2019, fq. 24 <https://cutt.ly/ifsrQwO> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

32 96 Gjendet në: <https://cutt.ly/LfsrEye> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

Tabela 8. Shërbimet më të përdorura nga portalet e e-qeverisë në periudhën e hulumtimit prill-qershor 2020

Serbi	Kosovë	Maqedoni e Veriut	Mali i Zi	Shqipëri
Kërkesa për lëvizjen e personave fizikë gjatë masës së ndalimit	Informata për planin urbanistik	Leja e lëvizjes gjatë vlefshmërisë së Vendimit për ndalimin e lëvizjes për personat juridikë dhe punonjësit e tyre	Aplikimet për bursat qeveritare	Qasja në dokumentet familjare
E-Çerdhja	Pagesa e menaxhimit të mbeturinave	Leja e lëvizjes gjatë vlefshmërisë së Vendimit për ndalimin e lëvizjes për personat fizikë të cilët ofrojnë kujdes për palët e treta, kujdes për të moshuarit dhe të paafët	Aplikimet për kredi studentore	Certifikatë për kontributet individuale,
Shprehja e interesit për t'u regjistruar në shkollën fillore	Aplikimi për grante kulturore	Ushtrimi i së drejtës për kompensim në para në rast papunësie	E-Licencat	Libreza shëndetësore
Rinovimi i regjistrimit të automjeteve në kontrollet e autorizuara teknike (shërbim për personat fizikë)	Bisedë online me komunat	Vërtetim për të drejtën për shtesë të veçantë	E-Shëndeti	Certifikatë e lindjes
	E-Kiosk	Lëshimi i historikut të kontratës së punës	E-Pjesëmarrja	Kërkesa për leje ndërtimi (e-leje)
	Pagesa e tatimit në pronë			Certifikatë për persona të paregjistruar
	Shërbimet e tatimeve në internet			Certifikata e martesës
	E-KESKO Kompania e furnizimit me energji të Kosovës			Certifikata e statusit aktiv të automjetit
	Arkëtimi i integruar i pagesës së ujit			Certifikata e pagesës
	Qendra e organizatave të shoqërisë civile			Fature e energjisë elektrike
	Kërkesa online për patentë shoferi			
	Sistemi i regjistrimit të aktiviteteve të biznesit			
	Sistemi për menaxhim me studentët			
	Sistemi për menaxhim me pensionet			

Të gjitha qeveritë po i shtojnë përpjekjet e tyre gjatë krizës së pandemisë për të shpejtuar procesin e e-qeverisjes. Sidoqoftë, dy nga vendet, Shqipëria dhe Serbia, sipas një studimi të kryer në vitin 2019, u njohën si vende më të përparura në zhvillimin e e-qeverisjes. Sipas hulumtimit të e-qeverisjes që e mat efektivitetin e e-qeverisjes në ofrimin e shërbimeve publike dhe identifikon modele në zhvillimin dhe performancën e e-qeverisjes elektronike, si dhe vendet dhe fushat ku potenciali i teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK) dhe e-qeverisja ende nuk janë shfrytëzuar plotësisht dhe ku mbështetja për zhvillimin e kapaciteteve mund të jetë e dobishme, trembëdhjetë vende, duke përfshirë Shqipërinë dhe Serbinë, kanë kapital njerëzor shumë të zhvilluar, por gjendja e infrastrukturës së tyre mund ta pengojë përparimin e mëtejshëm në zhvillimin e e-qeverisjes. Në mënyrë të ngjashme, 16 nga 58 vendet e grupit me të ardhura të mesme, duke përfshirë Shqipërinë dhe Serbinë, kanë vlera shumë të larta të Indeksit të Shërbimeve Online, por gjithashtu kur bëhet fjalë për ofrimin e shërbimeve online, ato janë më afër vendeve me të ardhura të larta.

Tabela 9. Indeksi i Zhvillimit të e-Qeverisjes - IZheQ

	Rangu	Shteti	Niveli	IZheQ	Indeksi i Shërbimeve Online	Indeksi i Infrastrukturës së Telekomunikacionit	Indeksi i Kapitalit Njerëzor
1	58	Serbia	IZheQ i lartë	0.7474	0.7941	0.62	0.828
2	59	Shqipëri	IZheQ i lartë	0.7399	0.8412	0.5785	0.8001
3	72	Maqedonia e Veriut	IZheQ i lartë	0.7083	0.7412	0.6442	0.7395
4	75	Mali i Zi	IZheQ i lartë	0.7006	0.5412	0.7366	0.8239

* Mesatarja botërore për vitin 2020 është 0.60

** Nivel shumë i lartë (0.75 deri 1.00), nivel i lartë (0.50 deri 0.75), nivel mesatar (0.25 deri 0.50), nivel i ulët (0.0 deri 0.25)

Ajo që e përshkruan më mirë gjendjen aktuale të përdorimit të e-shërbimeve nga qytetarët në lidhje me krizën aktuale është deklarata e përfaqësuesit të një organizate të shoqërisë civile nga Mali i Zi⁹⁷: “Mendoj se kjo situatë e pandemisë ka treguar rëndësinë e vërtetë të e-shërbimeve dhe se edhe njerëzit që më parë i rezistuan e-shërbimeve thjesht e kuptuan në situatën me të cilën u përballën që e-shërbimet e thjeshtojnë procesin për të bërë diçka dhe pastaj ata filluan t’i përdorin ato”.

2.3. Identiteti dhe nënshkrimi digjital

Rajoni i Ballkanit Perëndimor ende mbështetet në metodën e përdorimit të emrit përdoruesi dhe fjalëkalimit për identifikim. Pak progres është bërë në sektorin bankar, duke përdorur tokenët. Mali i Zi, Maqedonia e Veriut dhe Serbia kanë versionet të paradokohshme të identifikimit elektronik, të miratuara në vitin 2017 dhe më vonë⁹⁸, ndërsa Shqipëria ende mbështetet në versionin e dokumentit të vitit 2008. Kosova nuk ka rregullore në këtë fushë. Të tre vendet që kanë versione të azhurnuara të rregullores po përballen me një periudhë të përshtatjes së këtij mekanizmi. Portalet e e-qeverisë gjithashtu i ofrojnë këto mjete të verifikimit, varësisht nga kompleksiteti i shërbimeve.

34 97 Intervistë e realizuar në prill të vitit 2020 me një përfaqësues të një OJQ-je nga Mali i Zi, i cili kërkoi të mbetet anonim.

98 Mali i Zi dhe Serbia në vitin 2017 dhe Maqedonia e Veriut në vitin 2019

Shqipëria ka Ligjin për Nënshkrimin Elektronik⁹⁹ që nga viti 2008, megjithatë, nuk ka të dhëna në dispozicion për zbatimin e tij. Duke qenë ky ligj se nuk është ndryshuar e as plotësuar që atëherë, ai nuk ka ndjekur harmonizimin me legjislacionin e Bashkimit Evropian dhe përparimet e fundit teknike në këtë fushë.

Kosova ende nuk ka futur në përdorim identitetin digjital dhe nënshkrimin digjital. Metodën e përdorur për identifikim në e-shërbimet e ofruara në sektorin publik përdoren me numrin unik personal të identifikimit, ndërsa llogaritë mund të hapen me emër përdoruesi (zakonisht e-mail) dhe fjalëkalim për të hyrë në këto llogari.

Në **Malin e Zi**, Ligji për Identifikimin dhe Nënshkrimin Elektronik¹⁰⁰ i rregullon kushtet për përdorimin e vulave elektronike, vulave elektronike kohore, si dhe nënshkrimin elektronik, i cili është gjithashtu metoda më e përdorur në Malin e Zi. Kjo i mundëson qytetarëve t'i përdorin shërbimet e disponueshme në ueb-portalin elektronik e e-qeverisjes dhe t'i nënshkruajnë dokumente në formë digjitale. Megjithatë, përdorimi i shërbimeve të caktuara kërkon posedimin e një certifikatë elektronike, e cila varet nga faza e autentifikimit të kërkuar nga organi i administratës publike që e ofron shërbimin. Ueb-portali ueb është në dispozicion për përdoruesit anonimë, përdoruesit që janë regjistruar me e-mail, si dhe për përdoruesit e regjistruar. Më saktë, vetëm përdoruesit e regjistruar mund të përdorin shërbime që kërkojnë një nivel më të lartë identifikimi dhe këta përdorues duhet të kenë certifikatë elektronike që i konfirmon të gjitha informatat e tyre.¹⁰¹ Për shembull, mund të shfrytëzohen 475 e-shërbime nga portali i e-qeverisjes me hyrje elektronike, ndërsa për 83 prej tyre nevojitet certifikatë digjitale (nga ato 83, 71 kërkojnë nënshkrim digjital në formë elektronike). Certifikata elektronike e konfirmon identitetin e nënshkruesit.¹⁰² Posta e Malit të Zi është organ verifikues që lëshon një certifikatë digjitale të kualifikuar për nënshkrimin e përparuar elektronik, si dhe certifikim digjital të kualifikuar për nënshkrimin elektronik të individëve dhe personave juridikë. Kur bëhet fjalë për institucionet qeveritare, Ministria e Administratës Publike është përgjegjëse për lëshimin e certifikatave të zyrtarëve qeveritarë, si dhe të zyrtarëve të tjerë të administratës publike. Përveç raporteve të mediave, nuk ka statistika të sakta për përdorimin e nënshkrimeve elektronike në Malin e Zi.¹⁰³

Metodat më të zakonshme të identifikimit digjital që përdoren në sektorin publik¹⁰⁴ dhe atë privat¹⁰⁵ në **Maqedoninë e Veriut** janë emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi, por në banka, për shembull, ekziston mundësia e përdorimit tokenëve për identifikim¹⁰⁶ ngjashëm me praktikën e Serbisë. Me krijimin e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve që është në përputhje me Ligjin për Shërbimet¹⁰⁷, mekanizmi për e-identifikim personal¹⁰⁸ për të verifikuar identitetin digjital të qytetarëve filloi të përdorej në tre nivele: profili bazë i përdoruesit, niveli i ulët i e-identifikimit personal dhe niveli i lartë i e-identifikimit personal. Më tej, përmes Memorandumit¹⁰⁹ të nënshkruar midis Qeverisë së Maqedonisë së Veriut dhe MasterCard në shkurt të vitit 2020, Maqedonia e Veriut u bë një nga vendet e para në botë që fitoi shërbim të identitetit digjital që synon të përmirësojë përvojën e përditshme, dhe në të njëjtën kohë

99 Ligji për Nënshkrimin Elektronik, nr. 9880, datë 25.02.2008 <https://cutt.ly/Ofse4Oa> (qasur për herë të fundit më 01.08.) 2020)

100 Gjendet në: <https://cutt.ly/0uvjzo2> (për herë të fundit herë qasur më 26.07.2020)

101 Udhëzim për përdorimin e ueb-portalit të e-qeverisjes <https://cutt.ly/BfsrNqW> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

102 Ligji për Identifikimin dhe Nënshkrimin Elektronik <https://cutt.ly/QfsrMu6> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

103 Në njoftimin për shtyp, nga qershori i vitit 2018, portali Bankar <https://cutt.ly/3fsr1cb> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020) thotë se janë lëshuar 400 certifikata digjitale për qytetarët dhe 20,000 për subjektet afariste, që është informacioni më i fundit i publikuar nga Ministria e Administratës Publike.

104 Gjendet në: <https://cutt.ly/KygvOPQ> ; <https://ener.gov.mk/Default.aspx> <https://cutt.ly/oygvOuN> (qasur për herë të fundit më 13.04.2020)

105 Gjendet në: <https://grouper.mk/users/login> ; <https://www.cineplexx.mk/> ; <https://cutt.ly/HygvPjW> (qasur për herë të fundit herë më 13.04.2020)

106 Gjendet në: <https://cutt.ly/qyrm1wj> (Për herë të fundit herë qasur më 13.04.2020)

107 Gjendet në: <https://cutt.ly/Ey5sp6D> (qasur për herë të fundit më 11.06.2020)

108 Gjendet në: <https://cutt.ly/XyrQQ2v> (Për herë të fundit herë qasur më 13.04.2020)

109 Gjendet në: <https://finance.gov.mk/mk/node/8530> (për herë të fundit herë qasur më 16.04.2020)

të rrisë efikasitetin e shërbimeve publike dhe private në rrugën drejt rritjes më të madhe ekonomike. Nënshkrimi digjital është gjithashtu në përdorim dhe është rregulluar me Ligjin për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale.¹¹⁰

Metodat më të përdorura të identifikimit digjital në **Serbi** janë akoma emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi, për dallim nga sektori bankar, ku kodet dhe tokenët janë mjetet më të përdorura të verifikimit. Mirëpo, mu në këtë moment, nënshkrimet digjitale po bëhen gjithnjë e më të popullarizuara. Sektori i biznesit është ai që kryesisht i pranon përparësitë e mjeteve të tilla, i ndjekur nga numri në rritje i personave fizikë që aplikojnë për to. Ai është rregulluar me Ligjin për Dokumentet Elektronike, Shërbimet e Identifikimit Elektronik dhe Shërbimet e Sigurisë në Tregtinë Elektronike¹¹¹ të miratuar në tetor 2017. Ministria e Punëve të Brendshme lëshon nënshkrim digjital falas drejtpërdrejt në kartën e identitetit (të ngulitur në çip), por punon ekskluzivisht në kompjuterë që përdorin sistemin operativ Windows. Përdoruesit e Apple duhet të shkojnë në Postë dhe të paguajnë për nënshkrimin e tyre digjital. Prandaj, Posta është i vetmi organ certifikues që lëshon nënshkrime digjitale për individë që mund të përdoren në pothuajse çdo platformë (Windows, OS X, Linux).¹¹² Zyra për TI dhe e-qeverisje u bë institucioni i parë i regjistruar në Regjistrin e Ofruesve të Shërbimeve të Identifikimit Elektronik dhe Skemave të Identifikimit Elektronik në Republikën e Serbisë, në përputhje me Ligjin për Dokumentet Elektronike, Shërbimet e Nënshkrimit Elektronik dhe Shërbimet e Besueshme në Biznesin Elektronik. Me këtë akt, Zyra u bë institucioni i vetëm që e garanton vërtetësinë e identitetit elektronik të qytetarëve, si dhe përdorimin e sigurt të shërbimeve të e-qeverisë. Kjo do të thotë që shtetasit e Serbisë dhe shtetasit e huaj të cilëve u është dhënë qëndrim i përhershëm në Serbi nuk do të duhet të mbajnë mend një numër të madh fjalëkalimesh për përdorimin e shërbimeve të e-qeverisë në portale të ndryshme shtetërore, e as nuk do të duhet të lajmërohen dhe të regjistrohen në secili nga portalet e veçanta dhe ueb-prezantimet. Mjafton që të identifikohen në mënyrë elektronike në portalin e e-qeverisë. Identifikimi elektronik i portalit të e-qeverisë është i mundur me nivele të ndryshme të sigurisë: niveli bazë i sigurisë duke përdorur llogarinë e përdoruesit dhe fjalëkalimit, niveli mesatar i sigurisë duke përdorur autentifikimin me dy faktorë duke përdorur aplikacion në telefonin celular ose në tablet, ose niveli i lartë i sigurisë duke përdorur një certifikatë elektronike të kualifikuar.¹¹³

Në gusht të vitit 2019, Maqedonia e Veriut dhe Serbia nënshkruan një Marrëveshje për pranimin e shërbimeve konfidenciale që përdoren në të dy vendet. Kjo do të thotë që dokumentet e lëshuara në mënyrë elektronike nga institucionet në Maqedoninë e Veriut, të tilla si Regjistri Qendror, Drejtoria e Doganave, Regjistri i Lindjeve, Martesave dhe Vdekjeve, do të njiheshin dhe pranoheshin në mënyrë të barabartë në Serbi dhe anasjelltas. Qytetarët nuk do të duhet më të kalojnë nëpër procedura administrative për të marrë dokumente nga një shtet, të cilat tashmë i kanë dhe janë lëshuar nga shteti tjetër. Shërbimet e kualifikuara konfidenciale të ofruara nga ofruesit e kualifikuar të shërbimeve konfidenciale janë reciprokisht të pranueshme, në përputhje me ligjet që i rregullojnë dokumentet elektronike, shërbimet e identifikimit elektronik dhe shërbimet konfidenciale, të cilat janë: nënshkrimi elektronik i kualifikuar, vula elektronike e kualifikuar dhe vula elektronike e kualifikuar kohore.

¹¹⁰ Në fuqi nga data 22.05.2019 <https://cutt.ly/CfsrCkK> (qasur për herë të fundit më 26.07.2020)

¹¹¹ Gjendet në: <https://cutt.ly/ffsrHg5> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

¹¹² Gjendet në: <https://cutt.ly/XfsrJV6> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

¹¹³ Gjendet në: <https://bit.ly/35SGb7z> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

2.4. Mbrojtja e privatësisë dhe e të dhënave

Mbrojtja e privatësisë dhe e të dhënave, në përputhje me kornizën ligjore, janë tema që shqyrtohen dhe zgjidhen mirë në të pesë vendet. Të gjithë ato kanë ligje efektive për mbrojtjen e të dhënave personale, të cilat i detyrojnë operatorët t'u sigurojnë qytetarëve informacione se si të dhënat personale mblidhen, përpunohen dhe ruhen dhe kush mund t'i përdorë ato. Përveç Maqedonisë së Veriut, e cila ia ka caktuar mbikëqyrjen e zbatimit drejtorisë qeveritare, vendet e tjera ia kanë caktuar këtë detyrë organeve / agjencive të pavarura, të cilat janë gjithashtu përgjegjëse për qasjen në informatat me interes publik.

Privatësia e të dhënave në **Shqipëri** është nën përgjegjësinë e **Zyrës së Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale**¹¹⁴. Autoritetet publike, si edhe OShC-të ose njësitë e tjera që përpunojnë të dhëna personale në aktivitetet e tyre të përditshme, janë të detyruara të krijojnë rregullore të brendshme për mbrojtjen e të dhënave. Përveç kësaj, çdo institucion që merret me të dhëna personale duhet të zhvillojë një mjet për të marrë aprovimin nga qytetarët për t'i përpunuar të dhënat e tyre, si dhe për t'i informuar ata se si të dhënat e tyre do të arkivohen ose shkatërrohen. Çdo qytetar mund të marrë certifikatë nëse të dhënat e tij përpunohen me kërkesë zyrtare. Nëse qytetari vëren se të dhënat e tij / saj janë duke u përpunuar në kundërshtim me ligjin, ai/ajo me të drejtë mund të kërkojë korrigjimin e procedurës ose shkatërrimin e të dhënave të tij/ saj personale ose të ankohet tek Komisioneri për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Privatësia e të dhënave në **Kosovë** është nën mbikëqyrjen e **Agjencisë për Informim dhe Privatësi**. Institucionet publike dhe subjektet që i përpunojnë të dhënat janë të detyruara t'i sigurojnë informatat brenda një muaji në lidhje me të dhënat që i përpunojnë për qytetarin, për qëllimet e përpunimit të të dhënave të subjektit, më pas t'i zbulojnë marrësit e mundshëm të atyre të dhënave dhe veçanërisht destinacionin ku ato të dhëna mund të transmetohen jashtë Kosovës, gjë që duhet të bëhet pas autorizimit të marrë nga Agjencia për Informim dhe Privatësi. Operatori i të dhënave duhet gjithashtu t'i ndajë me palën kërkuese të dhënat për punonjësit që kanë qasje në ato të dhëna, pastaj për kushtet për ruajtjen e tyre, masat e sigurisë që i ndërmerr për të kërkuar qasje të autorizuar për to. Për më tepër, subjekti kontrollues është i detyruar të ndajë me qytetarin (pronarin e të dhënave personale) detajet e kontaktit të zyrtarit për mbrojtjen e të dhënave personale të punësuar në institucion ose në kompaninë private. Kjo e drejtë e qytetarëve mund të ushtrohet duke dërguar një kërkesë me shkrim ose mjete të tjera në institucionin (ndërmarrjen) që i përpunon të dhënat personale të qytetarit. Megjithatë, mungon Ligji për Bazat e të Dhënave, kështu që pronësia e të dhënave, personat e lejuar për të menaxhuar me to, mënyra se si do të menaxhohen të dhënat e tjera, etj., mbeten çështje të parregulluara.

Mbrojtja e të dhënave në **Malin e Zi** i detyron të gjitha organet qeveritare ta njoftojnë pronarin e të dhënave në rast se të dhënat e tyre personale nuk mblidhen drejtpërdrejt nga ai dhe planifikohet të përpunohen më tej. Njoftimi duhet të publikohet para fillimit të përpunimit të të dhënave personale. Përmban informacione se të dhënat konkret do të përpunohen dhe cilës palë të tretë do t'i transferohen. Pronari i të dhënave ka të drejtë të paraqesë një kërkesë me shkrim tek çdo organ qeveritar për të njoftuar nëse mund të përpunohet ndonjë nga të dhënat personale dhe të presë një përgjigje brenda 15 ditëve. Kjo e drejtë mund të kufizohet nëse është e nevojshme për qëllime të mbrojtjes kombëtare, të sigurisë kombëtare dhe publike, parandalimit të krimit, zbulimit dhe ndjekjes penale të autorëve të veprave penale, mbrojtjes së interesave ekonomike dhe financiare, si dhe mbrojtjes së njerëzve të tjerë, të drejtave dhe lirive të tyre, në masën e nevojshme për të përmbushur qëllimet për të cilat është caktuar kufizimi. Kur bëhet fjalë për mbikëqyrjen e mbrojtjes

114 Gjetet në: <https://www.idp.al/> (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

së privatësisë, **Agjencia për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Qasjen e Lirë në Informata**¹¹⁵ është përgjegjëse për monitorimin e zbatimit të Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Në kryerjen e detyrave brenda fushëveprimit të saj, Agjencia është e pavarur dhe ka statusin e personit juridik, me kompetenca këshilluese.

Në Maqedoninë e Veriut, **Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale**¹¹⁶ është azhurnuar për herë të fundit në shkurt të vitit 2020. Ligji i jep të drejtën qytetarit¹¹⁷ të dijë se çfarë të dhënash personale kontrolluesit mbledhin,¹¹⁸ përpunojnë dhe ruajnë dhe a punojnë ato në përputhje me ligjin, por ka dhe të drejtën për t'u informuar në lidhje me identitetin e kontrolluesit dhe përfaqësuesit të tij në Maqedoninë e Veriut.¹¹⁹ **Agjencia për Mbrojtjen e të Dhënave Personale**¹²⁰ vepron si organ qeveritar që e mbikëqyr mbrojtjen e privatësisë. Mirëpo, në Maqedoninë e Veriut nuk ka pothuajse kurrë mungesë të akteve ligjore që i pengojnë proceset, por zbatimin, monitorimin dhe vlerësimin e tyre, si dhe mungesa e burimeve njerëzore të trajnuara, janë problemet kryesore.

Në Serbi mbrojtja e të dhënave personale rregullohet nga **Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale**¹²¹, zbatimin e të cilit filloi në gusht të vitit 2019. Ligji në vete është kryesisht në përputhje me Rregulloren e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave (EU GDPR). Në pjesën më të madhe, teksti është një përkthim i përshtatur i GDPR-së, si dhe i të ashtuquajturave direktiva policore, të cilat e rregullojnë përpunimin e të dhënave personale nga autoritetet kompetente në lidhje me procedurat penale dhe kërcënimet ndaj sigurisë kombëtare.¹²² Mbikëqyrja e mbrojtjes së privatësisë i atribuohet institucionit tashmë ekzistues të Komisionerit për Informata me Rëndësi Publike, i cili u bë **Komisioneri për Informata me Rëndësi Publike dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale**.¹²³ Operatori është i detyruar t'i sigurojë pronarit të të dhënave informacione në lidhje me marrësin ose grupin e marrësve të të dhënave personale, nëse ka të tillë.¹²⁴ Ky ligj garanton të drejtën e qytetarëve për t'u informuar në çdo kohë se kush i përdor të dhënat e tyre personale dhe për çfarë qëllimesh. Për më tepër, Programi i Zhvillimit të e-Qeverisjes 2020-2022 i miratuar së fundmi dhe Plani Aksional për zbatimin e tij do t'u mundësojë qytetarëve të kontrollojnë se cilat të dhëna personale i ruajnë autoritetet, të paraqesin kërkesë për ndryshim ose të zbulojnë se kush i përdor ato të dhëna dhe si.

115 Gjendet në: <http://www.azlp.me/en/home> (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

116 Gjendet në: <https://cutt.ly/vygbRxS> (për herë të fundit herë qasur më 15.04.2020)

117 Gjendet në: <https://dzlp.mk/en/node/2201> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

118 Ligji është në përputhje me rregulloret evropiane në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale: Rregulloren (BE) 2016/679 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit të datës 27 prillit 2016 për mbrojtjen e personave në lidhje me përpunimin e të dhënave personale, lëvizjen e lirë të të dhënave të tilla dhe fshirjen e tyre, Direktivën 95/46 / EC (Rregullorja e Përgjithshme për mbrojtjen e të dhënave personale) CELEX nr. 32016R0679

Ligji, neni 4, pika 7 - "... personi fizik ose juridik, organi shtetëror, agjencia shtetërore ose personi juridik i themeluar nga shteti për të ushtruar autorizime publike, agjencitë ose organet tjera, që në mënyrë të pavarur ose së bashku me të tjerët i përcaktojnë qëllimet dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale dhe kur qëllimet dhe mënyra e përpunimit të të dhënave personale janë përcaktuar me ligj, i njëjti ligj e përcakton kontrolluesin ose kriteret e veçanta për fshirjen e tyre."

119 Gjendet në: <https://dzlp.mk/en/node/2201> (Për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

120 E krijuar më 22 qershor 2005

121 Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale <https://cutt.ly/gfsr204> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

122 Doracak për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe GDPR, Share Foundation, fq. 13 <https://cutt.ly/Ffsr3tu> (për herë të fundit herë qasur më 02.05.2020)

123 Broshurë informuese e Komisionerit për Informata me Rëndësi Publike dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale <https://cutt.ly/3fsr4UH> (qasur për herë të fundit më 02.05.2020)

124 Neni 24

2.5. Siguria kibernetike

Vendet kanë krijuar lloje të ndryshme të institucioneve që e rregullojnë sigurinë kibernetike. Është e qartë se vendet që janë anëtarë të NATO-s (Shqipëria dhe Mali i Zi) mbështeten në anëtarësimin në këtë aleancë për sa i përket bashkëpunimit në fushën e sigurisë kibernetike. Duke qenë se Maqedonia e Veriut para do kohësh u bë anëtare e NATO-s (në mars të vitit 2020), mbetet të shihet se si do ta përcaktojë këtë bashkëpunim. Hulumtimet tregojnë se vendet i kanë zhvilluar politikat e tyre të sigurisë kibernetike, por dështojnë në fusha të tjera, të tilla si analiza dhe informacioni për kërcënimin kibernetik.

Figura 1. Renditja e vendeve sipas Indeksit Kombëtar të Sigurisë Kibernetike 2018¹²⁵

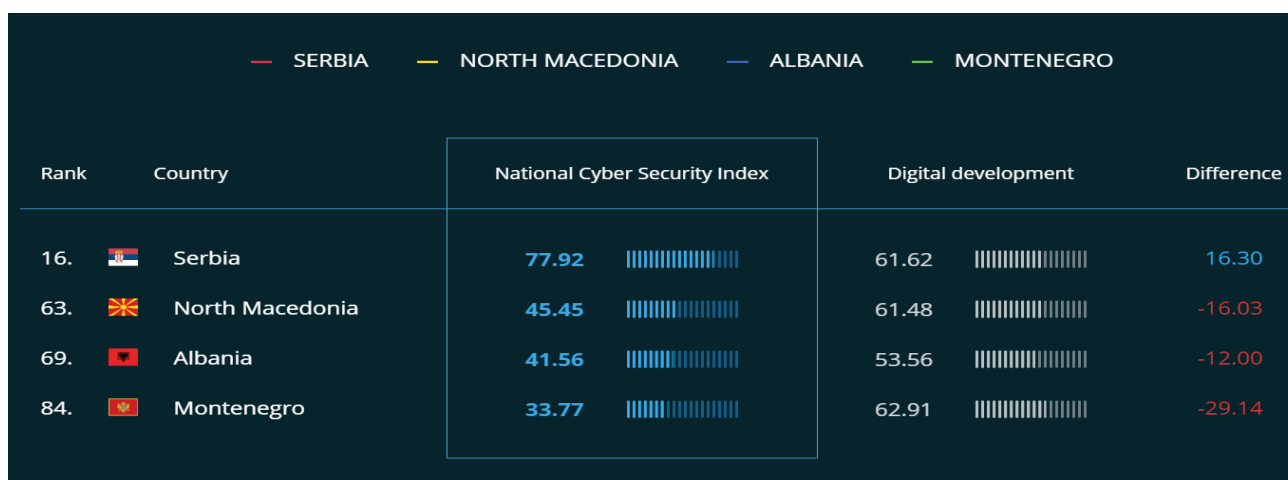
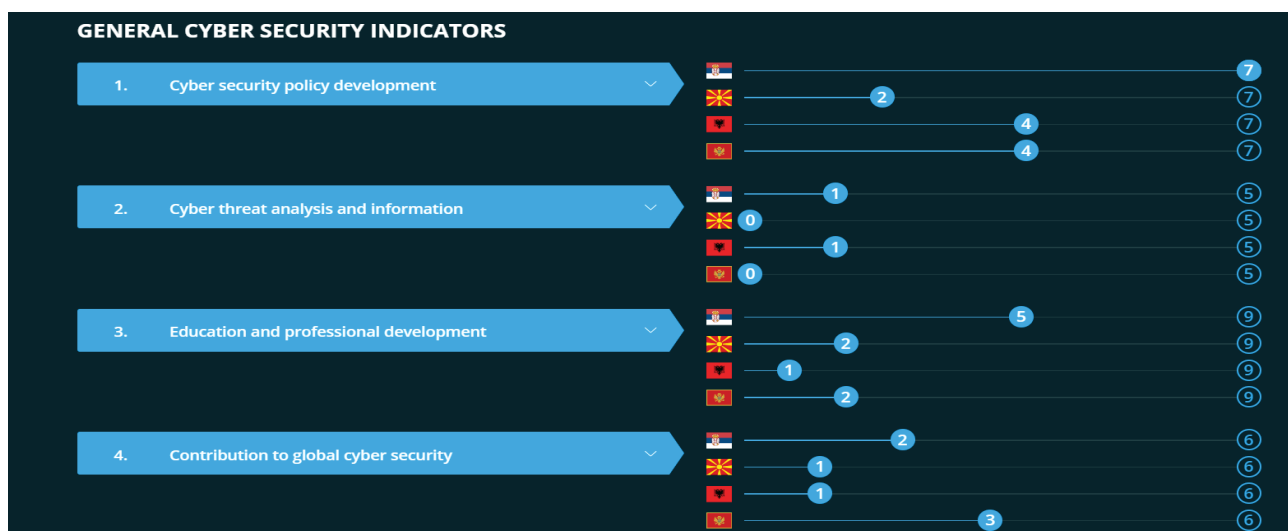


Figura 2. Renditja e vendeve sipas indikatorëve të përgjithshëm të sigurisë kibernetike ¹²⁶



¹²⁵ Indeksi Kombëtar i Sigurisë Kibernetike (NCSI), Akademia e e-Qeverisjes, <https://ncsi.ega.ee/> (qasur për herë të fundit më 29.07.2020)

¹²⁶ Po aty.

Siguria kibernetike në **Shqipëria** është nën juridiksionin e **Ministrisë së Mbrojtjes**. Në kuadër të kësaj ministrie ekziston një departament i veçantë i dedikuar për sigurinë kibernetike dhe për monitorimin dhe zhvillimin e strategjive. Megjithatë, perceptimi është se që kur Shqipëria u bë anëtare e NATO-s, siguria kibernetike është marrë përsipër prej saj. Ministria e Mbrojtjes rregullisht krijon një **Strategji dyvjeçare të Mbrojtjes Kibernetike**¹²⁷.

Organi përgjegjës qeveritar për sigurinë kibernetike në Kosovë është **Agjencia e Shoqërisë së Informacionit, në kuadër të Drejtoratit të saj të Operimeve Qendrore dhe Sigurisë**.¹²⁸ Drejtorati është i angazhuar për hartimin e politikave dhe standardeve në lidhje me sistemin e teknologjisë së informacionit të Kosovës, duke përfshirë edhe Qendrën Kombëtare të të Dhënave dhe Sigurisë e TIK-ut. Në përputhje me kompetencat e saj, Agjencia e zhvilloi **Strategjinë Kombëtare për Sigurinë Kibernetike dhe Planin Aksional 2016 - 2019**¹²⁹. Aktualisht nuk ka të dhëna për gjendjen e sigurisë kibernetike në Kosovë në krahasim me vendet e tjera.

Planifikimi strategjik i sigurisë kibernetike në **Malin e Zi** është i bazuar në **Strategjinë e Sigurisë Kibernetike për Malin e Zi 2018-2021**, e cila i përcakton mekanizmat dhe instrumentet për zbatimin e interesave të sigurisë kombëtare. Në aspektin institucional, krijimi i **Drejtorisë për Sigurinë e Informacionit dhe Incidentet Kompjuterike** (CIRT) në vitin 2012 ishte një masë kryesore në fushën e informacionit dhe sigurisë kibernetike. Ajo është institucion qendror për koordinimin e parandalimit dhe mbrojtjes nga incidentet e sigurisë në internet dhe rreziqet e tjera të sigurisë. CIRT-i Kombëtar, që është njësi organizative e Ministrisë së Administratës Publike, e koordinon punën e ekipeve lokale të CIRT-it¹³⁰. Në përputhje me Ligjin për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit për Sigurinë e Informacionit, u krijua **Këshilli për sigurinë e informacionit**, i cili paraqet një kornizë për monitorimin dhe përmirësimin e sigurisë kibernetike në sektorin publik dhe atë privat. Për më tepër, Agjencia e Sigurisë Kombëtare, Ministria e Mbrojtjes, Ministria e Punëve të Brendshme, Ministria e Drejtësisë, Ministria e Arsimit dhe Drejtoria për Mbrojtjen e të Dhënave Konfidenciale, u njohën si institucione përgjegjëse për sigurinë kibernetike. Gjithashtu, në **Ministria e Punëve të Brendshme** u themelua **Grupi i krimit të teknologjisë së lartë** me qëllim të forcimit të kapacitetit të organeve shtetërore për zbatimin e ligjit. Ky organ institucional merret me çështje të krimit të teknologjisë së lartë, të tilla si vepra klasike të krimit kibernetik, pornografia e fëmijëve, abuzimi me kartat e kreditit dhe abuzimi me të drejtat e autorit. Përveç kësaj, u nënshkrua një memorandum mirëkuptimi midis Malit të Zi dhe NATO-s, i cili duhet ta lehtësojë bashkëpunimin dhe ndihmën midis Malit të Zi dhe NATO-s në fushën e sigurisë kibernetike.

127 Gjendet në: <https://cutt.ly/ifstp9Q> (Për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

128 Gjendet në: <https://cutt.ly/1fstaNd> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

129 Gjendet në: <https://cutt.ly/AfstdnW> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

130 Shtatë CIRT-e janë themeluar brenda kompanive më të rëndësishme në fushën e telekomunikacionit (Telekomi i Malit të Zi, Telenor, M: tel), IT (Wireless Montenegro, Telemax, M-cable) dhe punës bankare (Banka e Société Générale Mali i Zi). Për më tepër, është planifikuar të krijohen CIRT-e të reja në bashkëpunim me universitetet dhe kompaninë shtetërore të shpërndarjes së energjisë elektrike. 79 ekipe lokale të CIRT u krijuan deri në fund të vitit 2019, në mënyrë që të forcojnë infrastrukturën kibernetike në nivelin lokal. Vlera e synuar në Strategjinë e Sigurisë Kibernetike për në fund të vitit 2021 është 100 ekipe lokale të CIRT-it, 60 në institucione publike dhe 40 në subjekte juridike private.

"Kohët e fundit kam përdorur ueb-faqen www.document.me për të porositur një dokument dhe kam vërejtur se faqja nuk ka fare certifikatë SSL, pra nuk ka protokoll https, kështu që vetë shfletuesi paralajmëron se nuk duhet të ndani ndonjë të dhënë të ndjeshme në këtë ueb-faqe. Kjo është një ueb-faqe qeveritare që i kërkon të gjitha informacionet personale (numri i identitetit, emri, emri i prindit, etj.). Ju duhet të futni të gjitha të dhënat tuaja në një faqe për të cilën shfletuesi thotë se nuk është e sigurt. Dua të besoj se ajo është e mbrojtur mirë në prapavijë, por faqet e tilla janë praktikë e keqe. Është mjaft e vështirë t'i detyroni njerëzit t'i përdorin shërbimet dhe është shumë keq nëse njerëzit që kanë filluar ta përdorin shërbimin heqin dorë për arsye sigurie."

Nga intervista me përfaqësuesin e një OShC-je nga Mali i Zi, i cili kërkoi të mbetet anonim, e kryer në prill të vitit 2020.

Hulumtimi i Startit, nga qershori i vitit 2020, tregoi se shumica e ueb-faqeve të institucioneve shtetërore të Republikës së Serbisë nuk janë të sigurta. Në bazë të kontrollit të 113 ueb-faqeve të organeve të ndryshme qeveritare, 70% janë shënuar si të pasigurta. Privatësia e shkëmbimit të të dhënave dhe autenticiteti nuk janë të garantuara në 78 nga 113 ueb-faqe të organeve republikane. Ato janë shënuar si të pasigurta sepse nuk kanë certifikatë SSL/TLS. Ministritë, ndryshe nga administratat dhe organet e pavarura, kishin rezultatet më të mira nga grupet e organeve publike. Ajo që është tronditëse është se ueb-faqet e Drejtorisë Tatimore, Kuvendit Kombëtar, Gjykatës Kushtetuese dhe Prokurorit Publik të Republikës nuk kanë një certifikatë të tillë.

https://startit.rs/posetili-smo-vise-od-100-sajtova-drzavni-institucija-70-nebezbed-no/?fbclid=IwAR0d6C7mxeTOJl0E5eqp4Oq-SIWlss9Bl8B2ISTC_6w8ydkOyehaZbNF1hl

Në Maqedoninë e Veriut mungon legjislacioni ose organet e caktuara, si për shembull një zyrtar i specializuar ose njësi përgjegjëse për zhvillimin e politikës kombëtare të sigurisë kibernetike. Nuk ka asnjë autoritet kompetent në fushën e sigurisë kibernetike ose sigurisë së informacionit që ka fuqinë t'i mbikëqyrë operatorët e shërbimeve bazë në lidhje me kërkesat për sigurinë kibernetike dhe sigurinë e informacionit¹³¹. Megjithatë, në përputhje me **Strategjinë Kombëtare të Sigurisë Kibernetike (2018-2022)**, **Këshilli Kombëtar i Sigurisë Kibernetike** u krijua në tetor të vitit 2019 në mënyrë që ta koordinojë dhe monitorojë zbatimin e saj. Sipas rishikimit të pjekurisë së kapacitetit për sigurinë kibernetike¹³², ekziston nevoja për të miratuar disa veprime ose akte ligjore: ndryshimi dhe plotësimi i Kodit Penal në lidhje me kërkesën për pëlqim për qasje ndërkuftare në të dhënat e ruajtura kompjuterike, zhvillimi i dispozitave të reja legjislative për mbrojtjen e konsumatorëve në internet dhe të drejtat njeriut online dhe zhvillimi i një platforme për shpërndarjen e provave e elektronike midis forcave rajonale kundër krimit kompjuterik.

131 Po aty.

132 Në gusht të vitit 2018, Qendra Globale e Kapacitetit të Sigurisë Kibernetike (GCSCC) e hulumtoi pjekurinë e kapaciteteve të sigurisë kibernetike në Maqedoninë e Veriut <https://cutt.ly/XygvQEx> (qasur për herë të fundit më 27.04.2020)

Vetëm 60% e popullsisë në **Maqedoninë e Veriut** është e njohur me sigurinë kibernetike, ndërsa vetëm 12.4% janë të vetëdijshëm për rreziqet e krimit kompjuterik. 45.9% e popullsisë ka shprehur shqetësim se mund të bëhet viktimë kibernetike, ndërsa vetëm 26.2% mendojnë se mund të mbrohen përmes softuerit antivirus. Rreth gjysma e popullsisë është e shqetësuar për vjedhjen e identitetit dhe mashtrimin përmes kartës bankare. Një e pesta e popullsisë (16%) kanë përjetuar tashmë maltretim në internet, kryesisht përmes zbulimit të softuerit keqdashës (malware). Sa i përket marrjes së masave që do t'i merrnin nëse do të ishin bërë viktimë e veprës penale, gjysma e të anketuarve do t'i drejtoheshin policisë në raste të vjedhjes së identitetit, gjetjes së pornografisë së fëmijëve ose mashtrimit përmes kartelave bankare. 37.5% do ta kontaktonin ueb-faqen nëse furnizuesi do të kryente mashtrim gjatë blerjes online, por kur bëhet fjalë për mbrojtjen e fëmijëve, shumica do të flisnin me fëmijën e tyre për rreziqet e përdorimit të internetit dhe do t'i monitoronin aktivitetet e tyre, ndërsa një e pesta do ta kufizonte kohën e fëmijës së tyre në internet. Pagesa elektronike është e pranishme në 33% të popullsisë – shumica është e midis moshës 35–39 (53.6%), të vetëpunësuarit (64.1%) dhe studentët (79.2%). Të shqetësuar për sigurinë e procesit, mbi gjysma e të anketuarve bëjnë transaksione elektronike në ueb-faqet të mirënjohura dhe 6.8% e kontrollojnë adresë e URL-së.

Raporti nga hulumtimi i mendimit publik për zbatimin e masave të sigorisë në internet i kryer nga MKD-CIRT në periudhën maj-qershor 2019

Fusha e sigorisë kibernetike në **Serbi** u është besuar autoriteteve të zbatimit, **Departamentit të Parandalimit të Krimit të Teknologjisë së Lartë të Ministrisë së Punëve të Brendshme dhe Prokurorisë Speciale për Krimin e Teknologjisë së Lartë**¹³³. Policia së fundmi formoi **Departamentin për Ndalimin e Shfaqjes së Përmbajtjeve të Dëmshme në Internet**.¹³⁴ Megjithatë, këto institucione nuk kanë role adekuate në procesin e hartimit të rregulloreve. Kjo është kryesisht në duart e Qeverisë, në konsultim me palët e interesuara përkatëse. Serbia ka **Strategji efektive të Zhvillimit të Sigurisë së Informatave 2017 - 2020**¹³⁵. Miratimi i katër dispozitave të Ligjit për Sigurinë e Informacionit është e një rëndësie të madhe për zhvillimin e shoqërisë së informacionit. Janë miratuar rregulloret e mëposhtme: Rregullorja për përmbajtjen më të afërt të Ligjit për Sigurinë e Sistemeve të Informacionit dhe Komunikimit me rëndësi të veçantë, metoda e verifikimit dhe përmbajtja e raporteve për kontrollet e sigorisë së sistemeve të TIK-ut me rëndësi të veçantë, Rregullorja për rregullimin më të afërt të masave të sigorisë të TIK-ut me rëndësi të veçantë, Rregullorja për përcaktimin e listës së vendeve të punës në fushat ku kryhen aktivitete me interes të përgjithshëm dhe ku përdoren sisteme të TIK-ut me rëndësi të veçantë, si dhe Dekreti për procedurën për paraqitjen e të dhënave, listave, llojet dhe rëndësia e incidenteve dhe procedura për raportimin e incidenteve në sistemet e TIK-ut me rëndësi të veçantë.¹³⁶

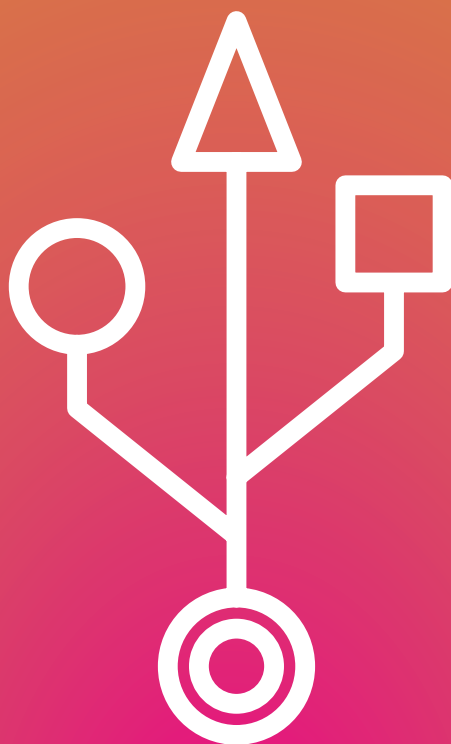
133 Prokuroria Speciale për Krimin e Teknologjisë së Lartë, ueb-faqja, <http://www.beograd.vtk.jt.rs/> (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

134 Në gushtit të vitit 2019 <https://cutt.ly/ufstufN> (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

135 Gjetet në: <https://cutt.ly/JfstiIA> (për herë të fundit herë qasur më 28.07.2020)

136 Gjetet në: <https://cutt.ly/EfstPM> (qasur për herë të fundit herë më 03.05.2020)





3. PJESËMARRJA QYTETARE NË KRIJIMIN E POLITIKAVE DHE PËRDORIMI I MJETEVE DIGJITALE

3.1. Qasja e lirë në informata dhe të dhënat e hapura

Të gjitha vendet kanë ligje efektive për qasje të lirë në informatat me karakter publik. Derisa ligji **serb** konsiderohet si një nga ligjet më të mira për qasje të lirë në informatat me karakter publik në botë¹³⁷, **Mali i Zi** është duke e bërë ndryshimin e ligjit për faktin se ai ekzistues u kritikua për nivelin e pamjaftueshëm të ndërgjegjësimin të institucioneve të detyruara nga ligji, heshtjen e administratës pas marrjes së kërkesave për qasje të lirë në informata, shpenzimet e larta për kërkesit për të kopjuar informatat, etj. Përveç kësaj, propozim-ligji i ri mori vlerësime negative nga organizatat e shoqërisë civile, duke e quajtur propozim-ligjin më kufizues sesa paraardhësi i tij ligjërshët i detyrueshëm. **Maqedonia e Veriut** e azhurnoi për herë të fundit ligjin e saj në vitin 2019, megjithatë, ndryshe nga shumica e vendeve të Ballkanit Perëndimor, koha maksimale për t'iu përgjigjur kërkesave të qasje të lirë në informata është 20 ditë, ndërsa në **Kosovë** afati është 7 ditë.

Lidhur me publikimin proaktiv të të dhënave në përputhje me Ligjin për Qasje të Lirë në Informacion, në **Shqipëri** secili institucion duhet të përgatisë dhe të miratojë një Program të Transparencës me anë të të cilit institucioni duhet të përcaktojë kategoritë e informacionit që duhet të publikohet në ueb-faqe pa kërkesë zyrtare dhe duhet t'i azhurnojë ato çdo tre muaj. Në mënyrë të ngjashme, në **Serbi** institucionet janë të detyruara të publikojnë broshura informuese, gjithashtu me grupe të të dhënave të para-rregulluara që duhet të publikohen dhe të azhurnohen çdo muaj. **Maqedonia e Veriut** përveç kësaj e solli edhe **Ligjin për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik**¹³⁸ që i detyron autoritetet dhe institucionet publike t'i publikojnë të dhënat që i kanë gjeneruar. Në përputhje me përpjekjet për transparencë proaktive dhe sigurimin e qasjes në informacionin nga sektori publik, qeveria e miratoi rekomandimin për të publikuar 21 dokumente në ueb-faqet e të gjitha ministrive. Këto dokumente janë pjesë e një liste të unifikuar të informatave me karakter publik që i posedojnë ministrinë të përkatëse.

Transparenca dhe qasja në informatat me karakter publik në **Kosovë** rregullohet me Ligjin për Qasjen në Dokumente Publike¹³⁹, të miratuar në vitin 2019 dhe e futi **Kapitullin për të Dhënat e Hapura** si pjesë integrale të ligjit. Dokumentet që konsiderohen të hapura në mënyrë standarde, duhet të publikohen në mënyrë proaktive nga institucionet në ueb-faqet e tyre zyrtare. Ndërsa grupet e të dhënave duhet të publikohen rregullisht në **portalin zyrtar të qeverisë për të dhënat e hapura**.¹⁴⁰ Përveç Portalit zyrtar për të Dhënat e Hapura, ekzistojnë edhe tre institucione të tjera publike që ofrojnë informata në formatin e të dhënave të hapura, e ato janë Agjencia e Statistikave të Kosovës¹⁴¹, Agjencia e Kadastrës së Kosovës¹⁴² dhe komuna e Prishtinës¹⁴³. Këto katër portale ofrojnë informacion mbi mjedisin jetësor, arsimin, shëndetësinë, punësimin, mbrojtjen sociale, transportin. Megjithatë,

137 Informacioni i hyrjes Vlerësimi i Ligjit Global të Informacionit <https://cutt.ly/Sfstf4e> (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

138 Gjendet në: <https://cutt.ly/TtydfDJ> (për herë të fundit herë qasur më 22.04.2020)

139 Gjendet në: <https://cutt.ly/jfsuG2p> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

140 Gjendet në: <https://cutt.ly/KfsuKO8> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

141 Gjendet në: <https://cutt.ly/6fsuXUr> (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

142 Gjendet në: <https://cutt.ly/kfstjvg> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

143 Gjendet në: <https://opendata.prishtinaonline.com/> (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

ende mungon publikimi i informacionit në kohë reale, gjë që do ta bënte informacionin më të sigurt dhe më të dobishëm. Qeveria e Serbisë e krijoi **Portalin e të Dhënave të Hapura**¹⁴⁴ ku u publikuan grupet e mëposhtme të të dhënave: siguria publike, arsimit, energjia, administrata, shëndeti dhe mjedisi jetësor. Të dhënat janë publikuar nga 57 organizata, fondacione, komuna, agjenci, organe të pavarura, ministri, dhe ka gjithsej 270 grupe të dhënash¹⁴⁵. Qytetarëve u jepet mundësia të kërkojnë hapjen e të dhënave nga një institucion i caktuar, me Ligjin për Administratën Elektronike¹⁴⁶, i cili parashikoi detyrim për të siguruar të dhëna të lexueshme nga makina, sipas kërkesës, në mënyrë të ngjashme me kërkesën për informata me karakter publik. Në **Malin e Zi, Portali i të Dhënave të Hapura**¹⁴⁷ u krijua në korrik të vitit 2018, me 107 baza të të dhënave nga 18 institucione, ku janë mbuluar 18 sektorë. Megjithatë, pothuajse gjysma e grupeve të të dhënave u publikuan nga vetëm 2 institucione - Ministria e Arsimit dhe Enti i Statistikave të Malit të Zi. Portali nuk është promovuar në ueb-faqen e ndonjë organi tjetër (duke përfshirë edhe Agjencinë për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Qasjen e Lirë në Informacion), përveç në ueb-faqen e Ministrisë së Administratës Publike, e cila gjithashtu nuk ka ndonjë baner të dukshëm që mund ta drejtojë vizitorin tek portali. **Portali i të Dhënave të Hapura**¹⁴⁸ në Maqedoninë e Veriut ka 236 grupe të dhënash dhe 27 katalogë të 52 subjekteve në përputhje me Strategjinë për të Dhënat e Hapura 2018-2020. Për më tepër, Maqedonia e Veriut e miratoi Strategjinë e Transparencës dhe Planin Aksional (2019-2021)¹⁴⁹, duke e bërë atë vendin e parë në rajon që e trajton në mënyrë strategjike këtë fushë, pasuar nga Mali i Zi, i cili punon gjithashtu në këtë çështje.

Tabela 10. Indeksi i të dhënave të hapura qeveritare (IDhHQ)¹⁵⁰

* rezultatet variojnë nga 0 deri në 1

	Shteti	IDhHQ	Niveli IDhHQ
1	Shqipëri	0.8969	IDhHQ e lartë
2	Maqedonia e Veriut	0.8479	IDhHQ e lartë
3	Serbia	0.8479	IDhHQ e lartë
4	Mali i Zi	0.8281	IDhHQ e lartë

Sipas të dhënave më të fundit nga **Indeksi i hapjes**¹⁵¹, kur bëhet fjalë për përdorimin e të dhënave të hapura, vendin e parë e zë Serbia me 50.19% të kritereve të përmbushura, e ndjekur nga Mali i Zi me 36.54%, pastaj Kosova 34.27% dhe Maqedonia e Veriut në vendin e 4 me rezultatin 27.40%. E fundit është Shqipëria (24.86%) në vendin e 5-të.

144 Portali i të Dhënave të Hapura <https://data.gov.rs/sr/> (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

145 Të dhënat nga 03.05.2020. <https://data.gov.rs/sr/datasets/> (për herë të fundit herë qasur më 03.05.2020)

146 Ligji për Administratën Elektronike <https://cutt.ly/ffstkCC> (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

147 Gjendet në: www.data.gov.me

148 Gjendet në: www.otvorenipodatoci.gov.mk (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

149 <https://cutt.ly/Oygc6dl> (qasur për herë të fundit më 14.04.2020)

150 Hulumtimi i E-qeverisjes viti 2020, Kombet e Bashkuara, Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale <https://cutt.ly/hfsr-SUU>, Kosova nuk ishte përfshirë në hulumtim (qasur për herë të fundit më 29.07.2020)

151 Gjendet në: <https://opennessindex.actionsee.org/> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

3.1.1. Partneriteti për Qeveri të Hapur

Të gjitha vendet, përveç Kosovës, janë bërë anëtare të Partneritetit për Qeveri të Hapur që nga krijimi i tij në 2011-2012. **Kosova** u përpoq të anëtarësohej në vitin 2015, por dështoi për arsye politike. **Shqipëria, Maqedonia e Veriut dhe Serbia** aktualisht janë duke e zbatuar planin e tyre të katërt aksional për periudhën 2018-2020, ndërsa **Mali i Zi** ishte joaktiv pasi u bë anëtar, për faktin se nuk dorëzoi asnjë plan kombëtar aksional gjatë tre cikleve, deri në vitin 2018. Padyshim, vendet kanë bërë progres të ngadaltë në përdorimin e këtij mekanizmi. Në vitet e fundit, ky proces ka arritur potencialin e tij të plotë. Serbia filloi përgatitjen e planit të ardhshëm aksional në maj të vitit 2020¹⁵². Planet ekzistuese aksionale kanë përgjegjësi që lidhen drejtpërdrejt me zbatimin e Agjendës Digjitale, siç janë aktivitetet në lidhje me futjen e e-shërbimeve të reja, hapjen e të dhënave dhe qasjen në informacion.

3.2. Mjetet onlajn për pjesëmarrjen qytetare në hartimin e politikave

Pjesëmarrja e qytetarëve në procesin e hartimit të politikave rregullohet dhe praktikohet në të gjitha vendet. Ajo që është edhe më premtuese është se të gjitha vendet kanë krijuar mekanizma elektronikë për qytetarët për t'i siguruar kontributet e tyre në hartimin e politikave. Në Kosovë, ky mekanizëm sigurohet madje edhe në nivelin lokal. Megjithatë, cilësia më e mirë e zbatimit nuk është e garantuar plotësisht. Niveli i angazhimit të qytetarëve është i ulët, ndërsa mekanizmat e e-pjesëmarrjes nuk janë në përdorim të plotë.

Shqipëria ka një **Portali unik të konsultimit publik**¹⁵³ ku duhet të paraqiten të gjitha projektligjet. Parlamenti shqiptar ka hartuar një manual për konsultimin publik¹⁵⁴ i cili është prezantuar në internet. Përveç krijimit të portalit online për konsultim publik, përfaqësuesit e OSHC-ve konfirmojnë se komentet dhe sugjerimet e bëra në internet për projektligjet nuk janë publikuar në platformë, gjë që e bën të gjithë procesin e konsultimit joefektiv. Pjesëmarrja e qytetarëve rregullohet me Ligjin për Konsultimet Publike¹⁵⁵. Ligji kërkon që të gjitha ministritë, organet ekzekutive dhe bashkitë lokale t'i publikojnë projektligjet e tyre për konsultim publik. Konsultimet do të mbahen online përmes tryezave të rrumbullakëta me aktorë të ndryshëm, ekspertë, organizata mediatike dhe organizata të shoqërisë civile. Sipas ligjit, një periudhë minimale prej 2 javësh për konsultime është e detyrueshme. Megjithatë, ligji konsiderohet jo funksional sepse nuk ka sanksione domethënëse për institucionet publike që nuk i përmbushin detyrimet e rregulluara me ligj.

Ndryshe nga vendet e tjera të rajonit, konsultimi publik në **Kosovë** zbatohet kryesisht në komuna, që është rregulluar me Ligjin për Vetëqeverisje Lokale¹⁵⁶. Ligji i detyron komunat të mbajnë të paktën dy diskutime publike në një vit kalendarik. Megjithatë, niveli i përfshirjes së qytetarëve është shumë i ulët. Platformat digjitale për pjesëmarrjen e publikut¹⁵⁷ të miratuara në pesë komuna në Kosovë (Prishtinë, Kamenica, Gjakovë, Junik dhe Prizren) synojnë t'u mundësojnë banorëve që të ndajnë ide rreth lagjeve të tyre, të diskutojnë dhe të votojnë për planet për të përmirësuar qytetin e tyre, t'u

152 Konferenca online e grupit të posaçëm ndërmintor të punës

153 Gjetet në: <https://www.konsultimipublik.gov.al/> (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

154 Gjetet në: <https://cutt.ly/rfstnct> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

155 nr. 146/2014, miratuar në vitin 2014 <https://cutt.ly/mfstQIB> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

156 Gjetet në: <https://cutt.ly/1fstzel> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

157 Gjetet në: <https://www.platformadigjitale.com/#> (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

mundësojnë punonjësve në komunë të inkuadrohen në diskutime, të japin mendim zyrtar ose të prezantojnë një politikë të caktuar dhe të fillojnë të bashkëpunojnë në mënyrë produktive me banorët e qytetit, t'u mundësojnë institucioneve komunale t'i shqyrtojnë kërkesat dhe idetë e paraqitura nga banorët, të sigurojnë përgjigje gjithëpërfshirëse ndaj ideve popullore dhe t'i përfshijnë banorët në procesin e hartimit dhe zbatimit të politikave. Në nivelin qendror, Qeveria e miratoi Rregulloren për Standardet Minimale për Konsultimet Publike¹⁵⁸. Rregullorja e detyron Zyrën e Kryeministrit / Zyrën për Qeverisje të Mirë ta miratojë dhe ta koordinojë **platformën për e-konsultime**¹⁵⁹. Platforma dhe rregulloret përkatëse i detyrojnë të gjitha ministritë t'i publikojnë të gjitha projekt-rregulloret, udhëzimet administrative, strategjitë dhe ligjet për diskutim publik brenda një minimumi prej 14 ditësh. Kjo u jep mundësinë qytetarëve, OShC-ve dhe subjekteve të biznesit për të komentuar mbi dokumentet përkatëse të përshkruara në Rregulloren për Standardet Minimale për Konsultime Publike. Për më tepër, Zyra e Kryeministrit e zhvilloi Strategjinë për Bashkëpunim me Shoqërinë Civile¹⁶⁰.

Në **Malin e Zi, e-pjesëmarrja**¹⁶¹ u aktivizua në mars të vitit 2019. Përmes këtij shërbimi, qytetarët mund të marrin pjesë në mënyrë aktive në hartimin e ligjeve dhe dokumenteve të tjera strategjike, dhe gjithashtu mund të shprehin mendime dhe pikëpamje në diskutimet publike. Qytetarët nuk e përdorën portalin gjatë vitit të parë¹⁶², gjegjësisht asnjë koment ose sugjerim nuk është parashtruar në këtë platformë. Kur shpallin ftesë për diskutim publik, institucionet nuk e përmendin portalin për e-pjesëmarrje si metodë për pjesëmarrjen e qytetarëve. Për më tepër, portalin nuk promovohet në ueb-faqet e institucioneve të tjera dhe nuk është i disponueshëm përmes telefonit celular.¹⁶³ Në fakt, kur hyhet në portal përmes një telefoni të mençur, ndërfaqja e portalit është e vjetruar (pa opsionin e e-pjesëmarrjes).¹⁶⁴

Në **Maqedoninë e Veriut** ekziston një portal për konsultime publike, i quajtur **Regjistri i Vetëm Kombëtar i Dispozitave i Republikës së Maqedonisë së Veriut - ENER**.¹⁶⁵ Pjesëmarrja e qytetarëve në hartimin e politikave / proceset legjislativë rregullohet me akte të ndryshme ligjore, duke përfshirë Kushtetutën e Republikës së Maqedonisë së Veriut¹⁶⁶, Ligjin për Kuvendin¹⁶⁷ Rregulloren e Punës së Kuvendit¹⁶⁸, Ligjin për Referendumin dhe Format e Tjera të Shprehjes së Drejtpërdrejtë të Qytetarëve¹⁶⁹, Ligjin për Qeverinë¹⁷⁰, Rregulloren e Punës së Qeverisë¹⁷¹, Ligjin për Organizimin dhe Punën e Organeve

158 Gjendet në: <https://cutt.ly/Gfstxexa> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

159 Gjendet në: <https://cutt.ly/Dfstcmf> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

160 Gjendet në: <https://cutt.ly/6fstvCc> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

161 Gjendet në: www.euprava.me/eparticipacije (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

162 Raporti mbi monitorimin e zbatimit të reformave të administratës publike në vitin 2019, Instituti Alternativa, <https://cutt.ly/JfstYVx> (qasur për herë të fundit më 01.08.2020)

163 Kjo karakteristikë është shumë e rëndësishme, duke pasur parasysh faktin se 77% e qytetarëve përdorin telefon të mençur si pajisje të preferuar për të hyrë në internet, pasuar nga përdorimi i kompjuterit / laptopit (16%) dhe tabletit (7%) Anketë për përdorimin dhe qëndrimet ndaj e-shërbimeve midis qytetarëve dhe subjekteve të biznesit në Malin e Zi, IPSOS, <https://cutt.ly/Ofstlf5> (qasur për herë të fundit herë më 01.08.2020)

164

165 Gjendet në: <https://ener.gov.mk/Default.aspx> (për herë të fundit herë qasur më 22.04.2020)

166 Gjendet në: <https://cutt.ly/qygzNht> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

167 Gjendet në: <https://cutt.ly/vygzNX8> (për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

168 Gjendet në: <https://cutt.ly/sygz0aS> (për herë të fundit herë qasur më 22.04.2020)

169 Gjendet në: <https://cutt.ly/uytoPaP> (për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

170 Gjendet në: <https://cutt.ly/Lygz9Fb> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

171 Gjendet në: <https://cutt.ly/1yyILLQ> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

të Shtetit¹⁷² dhe Ligji e Zgjedhjeve¹⁷³. Institucionet në Maqedoninë e Veriut njoftuan se kanalet që i përdorin për konsultime publike dhe mbledhjen e komenteve nga publiku janë kryesisht “Takime personale” (80%), “Ueb-faqja e institucionit” (70%) dhe “Portali qeveritar për pjesëmarrje elektronike - ENER”, si dhe “grupet në Facebook” (40%), ndërsa 20% e përmendin komunikimin elektronik si formën e tyre më të përdorur të konsultimit.¹⁷⁴ Pastaj, si formë e pjesëmarrjes qytetare u krijua **Njësia për Bashkëpunim me Organizatat Joqeveritare në Sekretariatit e Përgjithshëm të Qeverisë**¹⁷⁵, si rezultat i përpjekjeve të Qeverisë për ta institucionalizuar bashkëpunimin, promovimin, dhe mbështetjen e raporteve të partneritetit me shoqërinë civile. Njësia e monitoron dhe e koordinon zbatimin e Strategjisë së qeverisë për Bashkëpunim dhe Zhvillim të Sektorit Civil, duke marrë parasysh përmirësimin e bashkëpunimit midis qeverisë dhe sektorit civil.

Konsultimet publike në **Serbi** rregullohen me Rregulloren e Punës së Qeverisë¹⁷⁶. Në fakt, ky akt e rregullon organizimin e detyrueshëm të debateve publike për propozim-ligjet që rregullojnë fusha të caktuara për herë të parë dhe për ato me rëndësi më të madhe, siç është Ligji i Buxhetit, etj. Megjithatë, përmirësimi u arrit përmes Ligjit për Sistemin e Planifikimit¹⁷⁷, i cili parashikonte konsultimin me të gjithë palët e interesuara si një detyrim, madje edhe në fazën e përgatitjes së të gjitha dokumenteve të planifikimit, para se drafti të paraqitej në debat publik. Me propozim të Zyrës për Bashkëpunim me Shoqërinë Civile, Qeveria e Republikës së Serbisë, në janar të vitit 2020, miratoi Udhëzimin për Përfshirjen e Organizatave të Shoqërisë Civile në Grupet e Punës për Përgatitjen e Dokumenteve dhe Drafteve të Politikës Publike¹⁷⁸. Thirrjet për pjesëmarrje në debatet publike publikohen në portalin **Debatet publike**,¹⁷⁹ i cili është i lidhur me **portalin e e-qeverisjes**. Institucionet janë gjithashtu të detyruara t'i publikojnë thirrjet e tilla edhe në ueb-faqet e tyre.

Tabela 11. Indeksi i e-pjesëmarrjes (IEP)¹⁸⁰

Rangu	Shteti	IEP	Niveli i IEP
36	Shqipëri	0.8452	Shumë i lartë
38	Maqedonia e Veriut	0.8333	Shumë i lartë
41	Serbia	0.8214	Shumë i lartë
100	Mali i Zi	0.5476	I lartë

3.2.1. Peticionet online

Paraqitja e iniciativave dhe peticioneve në rajonin e Ballkanit Perëndimor varion nga mekanizmi elektronik i qeverisë në **Malin e Zi** deri te **Shqipëria** dhe **Maqedonia e Veriut** ku peticionet lejohen të paraqiten vetëm personalisht. Në prill të vitit 2019, Qeveria e **Malit të Zi** e krijoi shërbimin për

172 Gjendet në: <https://cutt.ly/zyyTY26> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

173 Gjendet në: <https://dejure.mk/zakon/izboren-zakonik> (për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

174 Të dhënat nga anketa online i kryer në prill-maj të vitit 2020

175 Gjendet në: <https://www.nvosorabotka.gov.mk/?q=mk> (për herë të fundit herë qasur më 23.04.2020)

176 Rregullorja e Punës së Qeverisë <https://cutt.ly/pfstWn6>, (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

177 Ligji për Sistemin e Planifikimit <https://cutt.ly/DfstE9g> (qasur për herë të fundit më 03.05.2020)

178 Gjendet në: <https://cutt.ly/lfstTzC> (për herë të fundit qasur më 03.05.2020)

179 Gjendet në: <http://javnerasprave.euprava.gov.rs/>, (për herë të fundit qasur më 03.05.2020)

180 Hulumtimi i E-qeverisjes 2020, Kombet e Bashkuara, Departamenti i Çështjeve Ekonomike dhe Sociale <https://cutt.ly/hfsrSUU>, Kosova nuk ishte përfshirë në hulumtim (qasur për herë të fundit më 29.07.2020)

e-petition.¹⁸¹ Risja kryesore e uli numrin e nënshkruesve të petitionit nga 6.000 në 3.000¹⁸², që duhet të merret parasysh nga institucionet publike. Që nga krijimi i tij, janë dorëzuar vetëm shtatë e-peticione. Një petition tejkaloi 3,000 nënshkrime¹⁸³, por u refuzua nga Qeveria para se të hynte në procedurë në Parlament. Numri i e-peticioneve në Serbi është pak më i lartë në portalin online **Peticione online**¹⁸⁴ i cili, për dallim nga Mali i Zi, është krijuar nga sektori privat. Portali filloi të punojë në vitin 2011 dhe peticioni më i mbështetur deri më tani ka 94.052 nënshkrues. Pastaj, në përputhje me Ligjin për Kuvendin Kombëtar, Kuvendi Kombëtar dhe / ose deputetët shqyrtojnë iniciativa, peticione dhe propozime. Në fakt, meqenëse Rregullorja e Punës e Kuvendit Kombëtar i përcakton në mënyrë plotësuese komisionet e Kuvendit Kombëtar si organe të tij të punës, në kuadër të fushëveprimit të tyre ato shqyrtojnë iniciativa, peticione dhe propozime. Peticionet mund të dorëzohen përmes e-mailit ose në formularin online në ueb-faqen e Kuvendit Kombëtar.

181 Gjendet në: www.epeticije.gov.me (për herë të fundit herë qasur më 01.08.2020)

182 Përafërsisht 0.65% e popullsisë moshë-rritur në Mal të Zi.

183 Një petition tjetër arriti në 499 nënshkrime, ndërsa pesë të tjerë kishin më pak se 100 nënshkrime.

184 Gjendet në: <https://www.peticije.online/>, (për herë të fundit qasur më 03.05.2020)





4. UDHËRRËFYES PËR ZHVILLIMIN E AGJENDËS DIGJITALE NË BALLKANIN PERËNDIMOR

Në bazë të gjetjeve të këtij raporti, u dhanë rekomandimet e mëposhtme, me të cilat u bëhet thirrje të gjithë aktorëve relevantë të përfshihen në proces dhe të kontribuojnë në përmirësimin. Rekomandimet bazohen në identifikimin e statusit aktual të zbatimit të Agjendës Digjitale në Ballkanin Perëndimor dhe do të përdoren për të matur progresin në vitet e ardhshme. Ato, gjithashtu, parashikohet të shërbejnë si një udhëzues për autoritetet në vendet përkatëse se si t'i përshtatin përpjekjet e tyre në këtë fushë. Lista përfshin vetëm rekomandime të përgjithshme që vlejnë për të gjithë rajonin, ndërsa rekomandimet më të hollësishme për secilin vend janë paraqitur në raportet kombëtare.

Zhvillimi strategjik, ligjor dhe administrativ

Qeveritë duhet të jenë më të kujdesshme në zbatimin e strategjive ekzistuese dhe në miratimin e planeve të qëndrueshme aksionale. Edhe strategjitë dhe planet aksionale shoqëruese duhet të zhvillohen pas shqyrtimit të kujdesshëm të statusit dhe nevojave të konfirmuara nga hulumtimet adekuate dhe në bashkëpunim me të gjithë aktorët relevantë. Afatet dhe aktivitetet e planeve aksionale duhet të jenë në përputhje me burimet e financimit, për të mundësuar zbatimin e duhur të tyre.

- Qeveritë duhet të jenë më të kujdesshme në zbatimin e strategjive ekzistuese dhe në miratimin e planeve të qëndrueshme aksionale. Edhe strategjitë dhe planet aksionale shoqëruese duhet të zhvillohen pas shqyrtimit të kujdesshëm të statusit dhe nevojave të konfirmuara nga hulumtimet adekuate dhe në bashkëpunim me të gjithë aktorët relevantë. Afatet dhe aktivitetet e planeve aksionale duhet të jenë në përputhje me burimet e financimit, për të mundësuar zbatimin e duhur të tyre.)
- Qeveritë duhet të sigurojnë kushte për përfshirjen e qytetarëve në planifikimin strategjik. Gjatë gjithë procesit të planifikimit strategjik, nga ideja fillestare deri në diskutimin e draftit, qytetarët duhet të konsultohen përmes përfaqësuesve të tyre - OSHC-ve. Procesi i planifikimit strategjik duhet t'i përfshijë nevojat e qytetarëve, duke i marrë parasysh dispozitat e dokumenteve strategjike.
- Autoritetet që i zbatojnë strategjitë duhet të vlerësojnë periodikisht zbatimin e dokumenteve strategjike. Këto raporte duhet të shërbejnë si bazë për zhvillimin e strategjive vijuese që do ta rregullojnë planifikimin në përputhje me rrethanat.
- Palët e interesuara duhet ta forcojnë përdorimin e mekanizmit të Partneritetit për Qeverinë e Hapur. Ky mekanizëm duhet të përdoret për të forcuar bashkëpunimin midis administratës publike dhe aktorëve të shoqërisë civile. Temat në lidhje me Agjendën Digjitale duhet të futen më shpesh në planet aksionale të PQH.
- Institucionet kryesore që merren me Agjendën Digjitale duhet të kenë një kanal funksional që do të jetë në dispozicion të qytetarëve të interesuar në çdo kohë për kontributet e tyre në formë elektronike. Institucionet gjithashtu duhet t'u përgjigjen kërkesave të qytetarëve.

- Institucionet duhet t'i përmirësojnë sistemet e tyre të interoperabilitetit dhe digjitalizimit të brendshëm në kuadër të institucioneve me qëllim të shkëmbimit më efikase të informatave dhe dokumenteve midis institucioneve publike dhe ofrimit të e-shërbimeve që do t'u mundësojnë qytetarëve të mbledhin automatikisht të dhëna nga bazat e të dhënave të menaxhuara nga institucionet e ndryshme publike.

Edukimi digjital

- Palët e interesuara përkatëse duhet të organizojnë edukim të vazhdueshëm dhe strategjik të qytetarëve për përfitimet e futjes në përdorim të e-qeverisjes. Kjo qasje duhet të përfshijë qytetarë të të gjitha moshave dhe statusit shoqëror, duke i kushtuar vëmendje personave me aftësi të kufizuara dhe pakicave. Qëllimi është t'i aftësojmë qytetarët të kërkojnë ndryshime duke u bazuar në nevojat e tyre.
- Qeveria dhe sektori i shoqërisë civile duhet të organizojnë zgjidhje të qëndrueshme për të siguruar ndihmë për qytetarët në përdorimin e e-shërbimeve, me theks të veçantë në disponueshmërinë e tyre për të gjithë.
- Qeveritë duhet të miratojnë strategji komunikimi që duhet të mbështeten nga ekipet e marrëdhënieve me publikun dhe buxhete adekuate, të dedikuara për rritjen e ndërgjegjësimit kolektiv për përfitimet e digjitalizimit.
- Ministritë e arsimit duhet të fusin mësimin e aftësive digjitale në sistemin arsimor.
- Portalet e e-qeverisjes duhet t'i përmirësojnë ndërfaqet e e-shërbimeve për t'i bërë ato më të lehta për t'u përdorur.
- Autoritetet, shoqëria civile dhe mediet duhet ta promovojnë e-qeverisjen si një mjet për të forcuar fuqinë e qytetarëve për të kontribuar në vendimmarrje.
- Të gjitha e-shërbimet duhet të jenë elektronike nga fillimi në fund.
- Palët e interesuara përkatëse duhet t'i edukojnë gazetarët dhe organizatat e shoqërisë civile për ta adresuar këtë çështje. Rritja e numrit të palëve të interesuara me qëllim të përhapjes së njohurive në lidhje me rëndësinë e digjitalizimit dhe sigurimi i kontributeve përkatëse për procesin duhet të përfshihet në arsim.
- Autoritetet dhe palët e interesuara përkatëse duhet të sigurojnë ngritjen e kapaciteteve të nëpunësve publikë për anonimizimin e të dhënave personale gjatë mbledhjes së këtyre të dhënave, por edhe për përmirësimin e aftësive të tyre digjitale.

Siguria në internet

- Institucionet publike duhet ta përmirësojnë sistemin e sigurisë së ueb-faqeve të tyre. Privatësia e shkëmbimit të të dhënave dhe autenticiteti duhet të garantohen duke marrë certifikatë SSL / TLS për të gjitha ueb-faqet e institucioneve publike.
- Institucionet publike që administrojnë bazat e të dhënave personale duhet të rrisin kapacitetet e tyre në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale, kryesisht përmes edukimit të nëpunësve publikë që përpunojnë të dhëna dhe duke i përmirësuar sistemet e mbrojtjes së të dhënave personale.
- Autoritetet përkatëse duhet të sigurojnë ngritje të kapaciteteve për nëpunësit publikë, organizatat e shoqërisë civile, qytetarët dhe mediat në lidhje me sigurinë kibernetike, por dhe në aspekt të asaj se si ata mund të zbulojnë dhe të mbrojnë qytetarët që të mos bëhen viktimat e sulmeve në internet. Për më tepër, duhet të zhvillohet një fushatë për të rritur ndërgjegjësimin e qytetarëve për sigurinë kibernetike, për atë se si dhe ku i japin të dhënat e tyre personale.

Për rekomandime më specifike, ju lutemi shikoni raportet kombëtare për Observatorin e Agjendës Digjitale.

- Shqipëria linku <https://cutt.ly/2gL30Wc>
- Kosova linku <https://cutt.ly/LgDrYNQ>
- Mali i Zi <https://cutt.ly/ggPjGXS>
- Maqedonia e Veriut <https://cutt.ly/ugPgHT0>
- Serbia <https://cutt.ly/agPgYa0>

Partnerët e projektit:

Akademia për e-qeverisjes (eGA) është një organizatë jo-fitimprurëse “think tank” dhe organizatë këshilluese: iniciativë e përbashkët e Qeverisë së Estonisë, Institutit të Shoqërisë së Hapur dhe Programit për Zhvillim të Kombeve të Bashkuara. Akademia krijon dhe përcjell njohuri dhe praktika më të mira në fushën e transformimit digjital: e-qeverisja, e-demokracia dhe siguria në internet. www.ega.ee

MJAFT! (Shqip: Mjaft!) është një organizatë joqeveritare në Shqipëri që synon të rrisë ndërgjegjësimin për problemet e shumta politike dhe sociale me të cilat përballet Shqipëria. Roli i Mjaft! është një katalizator, mobilizues dhe inovator, si dhe krijues i disa fushatave të avokimit publik. Mjaft! mishëron fuqishëm funksionin e përfaqësuesit publik për kauzat e grupeve të ndryshme si studentë, pensionistë, komunitetin rom, pensionistë ushtarakë, persona me shikim të kufizuar, persona me aftësi të kufizuara për shkak të profesionit të tyre, njerëz me aftësi të kufizuara shqisore dhe motorike, peshkatarë, taksistë dhe punëtorë fizikë. www.mjaft.org

Të Dhënat e hapura Kosovë (ODK) është një organizatë jofitimprurëse që beson në përdorimin e humanizmit civil-teknologjik dhe digjital për qeverisje të hapur. Qëllimi i saj është të mundësojë transparencën dhe llogaridhënien e qeverisë përmes teknologjisë, hapjen e të dhënave qeveritare dhe përfshirjen në humanizmin digjital. ODK është e përkushtuar të promovojë idenë se të dhënat qeveritare duhet të jenë të arritshme falas për këdo që t'i përdorë dhe t'i ripublikojë ato siç dëshiron, pa kufizime në të drejtat e autorit, patentat ose mekanizmat e tjerë të kontrollit. www.opendatakosovo.org

Organizata joqeveritare 35mm (OJQ-35 mm) punon për të krijuar një shoqëri më të mirë në Malin e Zi dhe rajonin e gjerë. “Shoqëri më e mirë” nënkupton respektimin e të drejtave të njeriut dhe sundimin e ligjit, veçanërisht përgjegjësinë publike dhe transparencën e qeverive dhe institucioneve të tyre, si dhe lirinë civile për të folur. Vizioni ynë për Malin e Zi dhe rajonin nënkupton pranimin e këtyre shoqërive të pajtuara, multikulturore dhe të pjekura demokratike në bashkësinë e vendeve evropiane. www.nvo35mm.org

Fondacioni për internet dhe shoqëri - Metamorfozis është fondacion i pavarur, jopartiak dhe jofitimprurës me seli në Shkup, Maqedonia e Veriut. Fondacioni drejtohet nga parimet e hapjes, barazisë dhe lirisë dhe misioni i tij është të kontribuojë për zhvillimin e demokracisë dhe për rritjen e cilësisë së jetës përmes shfrytëzimit inovativ dhe shpërndarjes së njohurive. Fushat programore në të cilat vepron Metamorfozis janë mediet për demokracinë, arsimit për inovacione, përgjegjësi sociale dhe të drejtat e njeriut në internet. www.metamorphosis.org.mk

CRTA (Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie) është një organizatë qytetare e pavarur dhe jopartiake e përkushtuar për zhvillimin e kulturës demokratike dhe aktivizmit qytetar. Kjo qendër është e përkushtuar për përpilimin e propozimeve të politikave publike, avokimin për parimet e sjelljes së përgjegjshme nga qeveria dhe institucionet publike, dhe edukimin e qytetarëve për të drejtat e tyre politike. Ajo punon gjithashtu për vendosjen e shtetit të së drejtës dhe zhvillimin e dialogut demokratik në Republikën e Serbisë. www.crtars.org

