



**ICEDA**

Increasing Civic Engagement  
in the Digital Agenda

# VËZHGESI I AGJENDËS DIGJITALE

PUNIMI PËRFUNDIMTAR MBI GJENDJEN E ZHVILLIMIT TË  
QEVERISJES ELEKTRONIKE DHE AFTËSIMIT DIGJITAL  
NË VENDET E SYNUARA TË BALLKANIT PERËNDIMOR 2022

JANAR, 2023, SHKUPI

PUNIMI PËRFUNDIMTAR MBI GJENDJEN E ZHVILLIMIT TË QEVERISJES  
ELEKTRONIKE DHE AFTËSIMIT DIGJITAL NË VENDET E SYNUARA TË  
BALLKANIT PERËNDIMOR 2022



Ky projekt është  
bashkë-financuar  
nga Bashkimi Evropian



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), Partnerë për Ndryshime Demokratike Serbi (Serbi), OJQ-ja 35 mm (Mali i Zi), dhe Lëvizja Mjaft! (Shqipëri).



# Vëzhguesi i Agjendës Digjitale

Punimi përfundimtar mbi gjendjen e zhvillimit të qeverisjes elektronike dhe aftësimin digjital në vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor 2022

Janar, 2023, Shkupi

Ky punim është prodhuar me mbështetjen financiare të Bashkimit Europian. Përmbajtja e tij është përgjegjësi e vetme e partnerëve të projektit ICEDA dhe nuk përfaqëson pikëpamjet e Bashkimit Europian.

Tituli original: Digital Agenda Observatory, Final research on the state of e-government development & digital literacy in the targeted Western Balkan countries 2022

Publikon:



**Fondacioni Metamorphosis**

Misioni i Metamorphosis është të kontribuojë në zhvillimin e demokracisë dhe të rrisë cilësinë e jetës përmes përdorimit inovativ dhe shpërndarjes së njohurive. Vlerat udhëheqëse tonat janë hapja institucionale, cilësia dhe liria.

Adresa: "Apostol Guslarot" 40, 1000 Shkup, Maqedonia e Veriut

e-mail: [info@metamorphosis.org.mk](mailto:info@metamorphosis.org.mk)

tel: +389 2 3109 325

[www.metamorphosis.org.mk](http://www.metamorphosis.org.mk)

Rreth publikuesve:

Bardhyl Jashari (Bardhyl Jashari)

Autorë: Predrag Topić, Miloš Milivojević (Predrag Topić, Miloš Milivojević)

Redaktor: Mila Josifovska Danilovska (Mila Josifovska Danilovska)

Kontributorë: Ariana Gjuli, Mila Josifovska Danilovska, Uroš Mišljenović, Snežana Nikčević, Xheni Lame (Ariana Gjuli, Mila Josifovska Danilovska, Uroš Mišljenović, Snežana Nikčević, Xheni Lame)

Përkthimi dhe literatura nga gjuha angleze në gjuhën shqipe: Paola Halili

Koordinatorë projekti:

**Fondacioni Metamorphosis**

Maqedonia e Veriut

Website: [www.metamorphosis.org.mk](http://www.metamorphosis.org.mk)

Organizata partnere:

**Akademia për e-qeverisje**

Estoni

Website: [ega.ee](http://ega.ee)

**Partnerë për Ndryshime Demokratike Serbi**

Serbi

Website: [www.partners-serbia.org](http://www.partners-serbia.org)

**OIQ-ja 35 mm**

Mal i Zi

Website: [www.nvo35mm.org](http://www.nvo35mm.org)

**Open Data Kosovo**

Kosovë\*

Website: [www.opendatakosovo.org](http://www.opendatakosovo.org)

**Lëvizja Mjaft!**

Shqipëri

Website: [www.mjaft.org](http://www.mjaft.org)



Projekti "The Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" synon të rrisë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile (OSHC) në formimin dhe zbatimin e Agjendës Digjitale në vendet e Ballkanit Perëndimor.

CIP - Каталогизacija во публикација

Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

35:004(497.715)"2022"(047.31)

37:004(497.715)"2022"(047.31)

VĚZHGUESI i Agjendës Digjitale : punimi përfundimtar mbi gjendjen e zhvillimit të qeverisjes elektronike dhe aftësisht digjital në vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor 2022 [Електронски извор] / [autorë Predrag Topić, Miloš Milivojević ; kontributorë Ariana Gjuli, Mila Josifovska Danilovska, Uroš Mišljenović, Snežana Nikčević, Xheni Lame].

- Skopje : Metamorphosis foundation, 2023

Начин на пристапување (URL):

[https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2023/01/final\\_dao\\_al.pdf](https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2023/01/final_dao_al.pdf)

(Слободен пристап). - Текст во PDF формат, содржи 70 стр., табели. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 02.02.2023. - Фусноти кон текстот. - Финансиер: European Union, Increasing civic engagement in the digital agenda – ICEDA

ISBN 978-608-263-097-7

1. Topić, Predrag [автор] 2. Milivojević, Miloš [автор] 3. Gjuli, Ariana [автор] 4. Josifovska Danilovska, Mila [автор] 5. Mišljenović, Uroš [автор] 6. Nikčević, Snežana [автор] 7. Lame, Xheni [автор]

а) Дигитализација -- Јавна администрација -- Електронски услуги -- Западен Балкан -- 2022 -- Истражувања б) Дигитална писменост -- Западен Балкан -- 2022 -- Истражувања

COBISS.MK-ID 59280901

# TABELA E PËRMBAJTJES

SHKURTIME.....	7
HYRJE .....	9
METOLOGJIA E KËRKIMIT.....	11
PASQYRIM I SHKURTËR – SITUATA AKTUALE NË VENDET E BALLKANIT PERËNDIMOR .....	13
1. PARAKUSHTET PËR ZBATIMIN E QEVERISJES ELEKTRONIKE.....	16
2. VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJI .....	27
3. KOORDINIMI I ZBATIMIT TË E-QEVERISJES .....	32
4. KUADRI LIGJOR .....	36
5. GJENDJA E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE .....	40
6. AFTËSIMI DIGJITAL .....	46
7. AKSESI I SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE DHE RITJA E NDËRGJEGJËSIMIT .....	51
8. SIGURIA KIBERNETIKE.....	56
9. E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA.....	61
10. UDHËZUES PËR AVANCIME TË AGJENDËS DIGJITALE NË VENDET E BALLKANIT PERËNDIMOR.....	66



# Shkurtime

**ACD** – Agjenci e Centralizuar Digjitate

**AD** – Agjenda Digjitate

**ADISA** – Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri

**AEK** – Agjencia e Komunikimeve Elektronike

**AKCESK** – Autoriteti Kombëtar për Certifikimin Elektronik dhe Sigurinë Kibernetike

**AKSHI** – Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit

**AKZHE** – Aleanca Kombëtare për Zhvillimin Ekonomik Lokal

**BE** – Bashkimi European

**eID** – Dokument Identifikimi Elektronik

**ENER** – Regjistri unik kombëtar elektronik i rregulloreve

**IA** – Inteligjenca Artificiale

**INSTAT** – Instituti i Statistikave të Republikës së Shqipërisë

**ICEDA** – Projekt: Rritja e pjesëmarrjes së qytetarëve në agjendën digjitate

**IKSK** – Indeksi Kombëtar i Sigurisë Kibernetike

**KBR** – Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal

**Kode** – Projekt për ekonominë digjitate të Kosovës

**MSHIA** – Ministria për Shoqërinë e Informacionit dhe Administratën

**MKD-CIRT** – Qendra Kombëtare për Reagim ndaj Incidenteve Kompjuterike

**OShC** – Organizata të Shoqërisë Civile

**OAD** – Observatori për Agjendën Digjitate

**PKV** – Plani Kombëtar i Veprimit

**PQH** – Partneriteti për Qeverisjes e Hapur

**RMV** – Republika e Maqedonisë së Veriut

**SMD** – Sistemi i Menaxhimit të Dokumenteve

**SNAD** – Strategjia Ndërsektoriale për Agjendën Digjitate

**TIK** – Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit

**VAD** – Vëzhguesi i Agjendës Digjitate





# Hyrje

Siç është theksuar edhe në raportet e mëparshme rajonale dhe kombëtare, digjitalizimi në të gjitha sferat dhe për të gjitha grupet sociale është një mekanizëm efektiv për përmirësimin e mirëqenies së qytetarëve. Nevoja për digjitalizim u bë më e dukshme në periudhën e pandemisë së covid-19, ku theksoi nevojën urgjente për mekanizma, mjete dhe përshtatje rregullatore për organizim më të mië dhe një shoqëri tërësisht funksionale. Në pasojat e covid-19, nevoja për digjitalizim është edhe më dukshme për t'i bërë qytetarët, bizneset dhe shoqërinë në tërësi më elastikë dhe të aftë për të përballuar ndryshimet e jashtme.

Agjenda Digjitale (AD) mbulon zhvillimin e shoqërisë së informacionit në një sens më të gjerë. Për të aktualizuar çështjet e AD në vendet e Ballkanit Perëndimor, projekti “Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA” po zbatohet tashmë me mbështetjen financiare të Bashkimit Europian (BE). Projekti po zhvillohet nga një konsorcium OShC-sh nga rajoni i Ballkanit Perëndimor: Fondacioni për Internetin dhe Shoqërinë Metamorphosis (Maqedonia e Veriut), si partner lider, në bashkëpunim me Akademia për e-qeverisje (Estoni), Partnerë për Ndryshime Demokratike Serbi (Serbi), OJQ-ja 35 mm (Mal i Zi), Open Data Kosovo (Kosovë\*) dhe Lëvizja MJAFT! (Shqipëri).

Termi “Agjenda Digjitale” shpesh është i vështirë për t'u përkufizuar si rrjedhojë e gjërësisë konceptuale që përfaqëson. Zakonisht, termi është përdorur së bashku me terma të tjerë si shoqëri informacioni, shoqëri digjitale dhe qeverisje elektronike. Shpesh, shoqëria e informacionit mund të korrespondojë me termin shoqëri digjitale, ndërsa qeverisja elektronike mund të përdoret ekskluzivisht për të treguar shërbimet elektronike të ofruara nga administrata publike. Aktivitetet dhe studimet e projektit ICEDA janë kryesisht të fokusuar në zbatimin e: qeverisjes elektronike, rritjes së vetëdijesimit publik, aftësimin digjital dhe pjesëmarrjes civile. Në këtë kuadër, në periudhën Mars – Maj 2022, në konsistencë me studimin vlerësues të gjendjes fillestare (zhvilluar në periudhën Maj – Qershor 2020) dhe studimin e vitit 2021 (të zhvilluar në periudhën Mars – Maj 2021), është zhvilluar punimi në të gjitha vendet e synuara të vendeve të Ballkanit Perëndimor, përkatësisht Kosovë\*, Mal i Zi, Maqedoni e Veriut, Serbi dhe Shqipëri. Qëllimi i këtij punimi është të masë progresin në raport me gjendjen fillestare të fushave që lidhen me AD.

Më specifikisht, ky dokument prezanton raportin përmbledhës të arritjeve të DA në të gjitha vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor nga Raporti i Vlerësimi të Gjendjes Fillestare<sup>1</sup> deri te ky punim, i cili ofron një pasqyrë të përgjithshme të situatës aktuale të kësaj fushe. Më shumë informacion për secilin vend mund ta gjeni në raportet individuale kombëtare, ndërlihdjet e të cilave mund të aksesohen në seksionin e Udhëzuesit në këtë dokument.

\* Ky emërtim është pa paragjykim ndaj qëndrimeve mbi statusin dhe është në përputhje me Rezolutën 1244/1999 dhe Opinionin e Gjykatës Ndërkombëtare të të Drejtave për deklaratën e pavarësisë së Kosovës\*

1 Vëzhguesi i Agjendës Digjitale – Kërkimi i vlerësimin të gjendjes fillestare të zhvillimit të qeverisjes elektronike dhe aftësimin digjital në vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor 2020. Gusht 2020. Fondacioni Metamorphosis. I aksesueshëm tek: <https://cutt.ly/gBkU95n>



# Metologjia e kërkimit

Metodologjia e kërkimit për Vëzhduesin e Agjendës Digjitale (VAD) ndërtohet mbi raportet e mëparshme kombëtare dhe udhëzuesve për avancimin e AD në vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor dhe dokusohet në tema mbi të cilat OShC-të kanë ndikim të lartë. Punimi është zhvilluar mbi bazën e treguesve kycc të matur përmes një pyetësoi të përgatitur më herët. Treguesit janë të parashikuar për të mundësuar krahasimin rajonal ndërmjet vendeve të zgjedhura nga Ballkani Perëndimor, të cilat duhet të kontribuojnë në të ardhmen drejt një konkurrence positive dhe të shërbejnë si motiv për zbatimin e AD.

Ky punim është i bazuar në punë kërkimore (rishikimi i raporteve të bëra, dokumentave të politikave ekzistuese, strategjitë kombëtare, programet e qeverisë dhe institucioneve ekzekutive në vendet e Ballkanit Perëndimor, raporte të aksesueshme publikisht, si dhe burime të tjera relevante), intervista gjysmë të strukturuar me aktorë të përfshirë direkt dhe të ndikuar nga procesi i digjitalizimit, si dhe testimi i një politike kombëtare dhe tre shërbimeve elektronike. Periudha kohore në të cilën burimet kryesore të kërkimit (raportet kombëtare) janë zhvilluar, është Mars – Maj 2022. Raporti rajonal i agreguar është krijuar përgjatë periudhës Shtator – Tetor 2022.

Bazuar në kërkimin e zhvilluar në këtë mënyrë, një raport dhe një udhëzues me rekomandime janë hartuar në vendet e Ballkanit Perëndimor. Raporti ofron një pasqyrë të përgjithshme të gjendjes aktuale të zhvillimit të AD, si dhe depërton në rolin e OShC-ve në këtë fushë nga të gjitha vendet e Ballkanit Perëndimor. Raporti dhe udhëzuesi mund të shërbejnë si bazë për kërkime të mëtejshme me të detajuara, por edhe si motiv dhe argument për krijimin e dokumentave strategjik, që do të nxisin rrugën drejt transformimit digjital.



# PASQYRIM I SHKURTËR – SITUATA AKTUALE NË VENDET E BALLKANIT PERËNDIMOR

Që prej Vëzhguesit të Agjendës Digjitale të ICEDA, zhvillimet e digjitalizimit në vendet e rajonit janë ndikuar nga disa kushte të jashtme, kryesisht nga pandemia covid-19. Pandemia ndikoi zhvillimet e AD, si mundësuese dhe frenuese. Nga ana tjetër, covid-19 nxiti të gjitha format e komunikimit elektronik në të gjitha nivelet. Për shkak të kufizimeve të lëvizjeve dhe karantinës, çdokush ishte i detyruar të aksesonte shërbime të ndryshme të lidhura me aktivitetin e jetës së përditshme. Më e rëndësishme, qytetarët përfaqësues të kategorive që nuk kanë përdorur shërbimet përpara pandemisë, si p.sh. të moshuarit, filluan të përshtateshin me format e reja të komunikimit. Sigurisht që kjo përbën një hap të madh në penetrimin e shërbimeve elektronike për popullatat e rajonit.

Pandemia, gjithashtu, ngadalësoi dhe vështirësoi progresin e disa aspekteve, si draftimi dhe përshtatja e dokumentave të reja strategjike, projekteve dhe zbatimit të nismave, ose administrate publike nuk mund të dedikohet mjaftueshëm për t'iu përgjigjur kërkesave të papritura, sikurse po lehtësonin pasojat e pandemisë në vijueshmëri. Edhe pse përgjigjja e disa sektorëve të caktuar të administratës publike ishte adekuate, pjesa tjetër përjetoi sforco në përshtatjen me realitetin e ri me të cilin po përballëshin. Për shembull, rregjistrimi për vaksinimin, aksesin në rezultatet e testimit, si dhe shpërndarja e certifikatave të vaksinimit u mundësuan nga një përgjigje e shpejtë e zhvilluar në portalin kombëtar qeveritar. Por efica e treguar në këtë aspekt nuk vlen edhe sektorët e tjerë. Zakonisht, një ose disa dokumenta strategjikë në lidhje me AD, si strategjitë dhe planet e veprim-it, përfunduan afatet e zbatimit pa përshtatjen e të rinjve si zëvendësim dhe pasues të procesit. Kjo krijoi një situatë të tejzgjatur ku institucionet prisnin për përshtatjen e dokumentave zyrtarë përpara se të ndiqnin objektivat apo/dhe zbatimet e aktiviteteve.

Si rrjedhojë e sfidave të pozicionuara prej pandemisë, qeveritë në rajon duhet të fokusoheshin në çështje të tjera, kështu që AD u zhvendos në pozicione të mëposhtme të agjendave politike. Edhe pse vullneti politik për të identifikuar sfidat e AD nuk mungoi kurrë, realiteti në të cilën u gjenden devijoi qëllimet e tyre. Duke mbajtur në konsideratë faktin se pandemia covid-19, edhe pse me hapa të ngadalë, po kthehet në një gjë të së shkuarës, mund të presim që zhvillime të mëtejshme të AD të vazhdojnë në ritmin e tyre të zakonshëm.

Faktorë të tjerë që ndikuan progresin e AD dhe duhet të theksohen janë ciklet zgjedhore dhe paqëndrueshmëria politike. Ndërkohë që këto situata nuk ndryshuan në mënyrë substanciale dedikimin ndaj çështjeve të lidhura me AD, efektet që ato patën në progresin tërësor janë të dukshme. Duke patur këtë në mendje, me krizën energjitike që Europa po përballon, rajoni mund të gjejë veten në çështje me presionuese në të ardhmen.



**1**



**PARAKUSHTET PËR  
ZBATIMIN E QEVERISJES  
ELEKTRONIKE**

# 1. PARAKUSHTET PËR ZBATIMIN E QEVERISJES ELEKTRONIKE

EU eGovernment Benchmark shqyrton shërbimet e qeverisjes elektronike përreth Europës dhe "krahason sesi qeveritë shpërndajnë shërbimet publike digjitale nëpër Europë"<sup>2</sup>. Krahas shteteve anëtare të BE, vendet e Ballkanit Perëndimor janë të përfshira gjithashtu, duke u bërë kështu një mjet i domosdoshëm analitik për të krahasuar vendet e synuara të punimit tonë dhe sesi ato janë duke progresuar. Ky studim gjurmon zhvillimet e qeverisjes elektronike përmes 4 grupimeve, përkatësisht:

**1. Qendërzimi i përdoruesit** – tregon masën në të cilën një shërbim është i ofruar online, versionin miqësor të tij në formatin mobile, dhe përdorimin në termat e supportit online të aksesueshëm dhe mekanizmave për të dhënë reagime.

**2. Transparenca** – tregon masën në të cilën qeveritë janë transparente për: procesin e shpërndarjes; përgjegjshmërisë dhe performancës së organizatave publike; të dhënave personale të procesuara në shërbimet publike.

**3. Lëvizshmërinë ndërkuftare** – masën në të cilën përdoruesit e shërbimeve publike nga një shtet tjetër European mund të përdorë shërbimet online.

**4. Mundësuësit kryesorë** – tregon masën në të cilën parakushtet teknike dhe organizacionale për ofrimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike janë në rrugën e duhur, si identifikimi elektronik dhe burimet autentike.

Aspak surprizues, ky studim vendos vendet e Ballkanit Perëndimor në fund të listës. Ndërkohë që mesatarja e maturitetit digjital të qeverisjes elektronike të 27+ vendeve të BE është 68%, për vendet e Ballkanit Perëndimor shënon 43% (me të dhënat që janë në dispozicion).



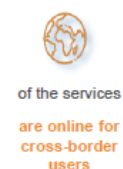
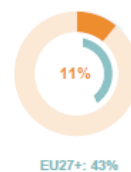
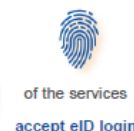
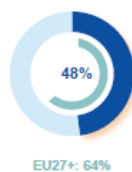
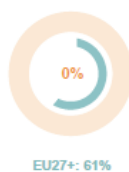
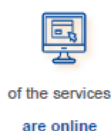


# ALBANIA

## eGovernment State of Play 2021

### eGovernment performance across policy priorities

		EU27+ average [% 2019 2020]	
USER CENTRICITY	<b>Overall scores</b>	<b>88.3</b>	<b>76 *</b>
	Online Availability	87.2	68 *
	Mobile Friendliness	88.4	88 *
	User Support	91.2	93 *
TRANSPARENCY	<b>Overall scores</b>	<b>64.3</b>	<b>42 *</b>
	Service Delivery	56.9	42 *
	Personal Data	68.3	34 *
	Service Design	61.6	25 *
KEY ENABLERS	<b>Overall scores</b>	<b>65.2</b>	<b>46 *</b>
	eID	59.1	53 *
	eDocuments	71.9	55 *
	Authentic Sources	61.4	77 *
CROSS-BORDER SERVICES	<b>Overall scores</b>	<b>54.8</b>	<b>23 *</b>
	Online Availability	61.1	23 *
	User Support	67.8	25 *
	eID	21.7	17 *
	eDocuments	48.1	100 *



**Figura 1:** eGovernment benchmark 2021 – fakte për Shqipërinë<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Komisioni Europian, Drejtoria e Përgjithshme për Rrjetet e Komunikimit, Përbajtjes dhe Teknologjisë, (2021). eGovernment benchmark 2021: entering a në digital government era: country factsheets, faqja 4. Publikimi: <https://bit.ly/3X9TU1L>



# MONTENEGRO

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

### eGovernment performance across policy priorities

		EU27+ average [% 2019 2020]		
USER CENTRICITY	<b>Overall scores</b>	<b>88.3</b>		<b>64 *</b>
	Online Availability	87.2		61 *
	Mobile Friendliness	88.4	47 *	
	User Support	91.2		82 *
TRANSPARENCY	<b>Overall scores</b>	<b>64.3</b>		<b>37 *</b>
	Service Delivery	56.9	14 *	
	Personal Data	68.3		48 *
	Service Design	61.6	25 *	
KEY ENABLERS	<b>Overall scores</b>	<b>65.2</b>		<b>21 *</b>
	eID	59.1	16 *	
	eDocuments	71.9		43 *
	Authentic Sources	61.4	16 *	
	Digital Post	73.3	25 *	
CROSS-BORDER SERVICES	<b>Overall scores</b>	<b>54.8</b>		<b>26 *</b>
	Online Availability	61.1		30 *
	User Support	67.8		42 *
	eID	21.7	0	
	eDocuments	48.1	7	

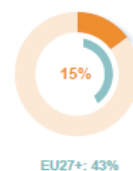
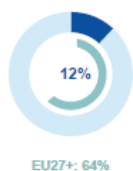
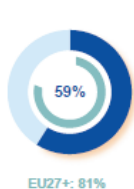


Figura 2: eGovernment benchmark 2021 – fakte për Malin e Zi<sup>4</sup>

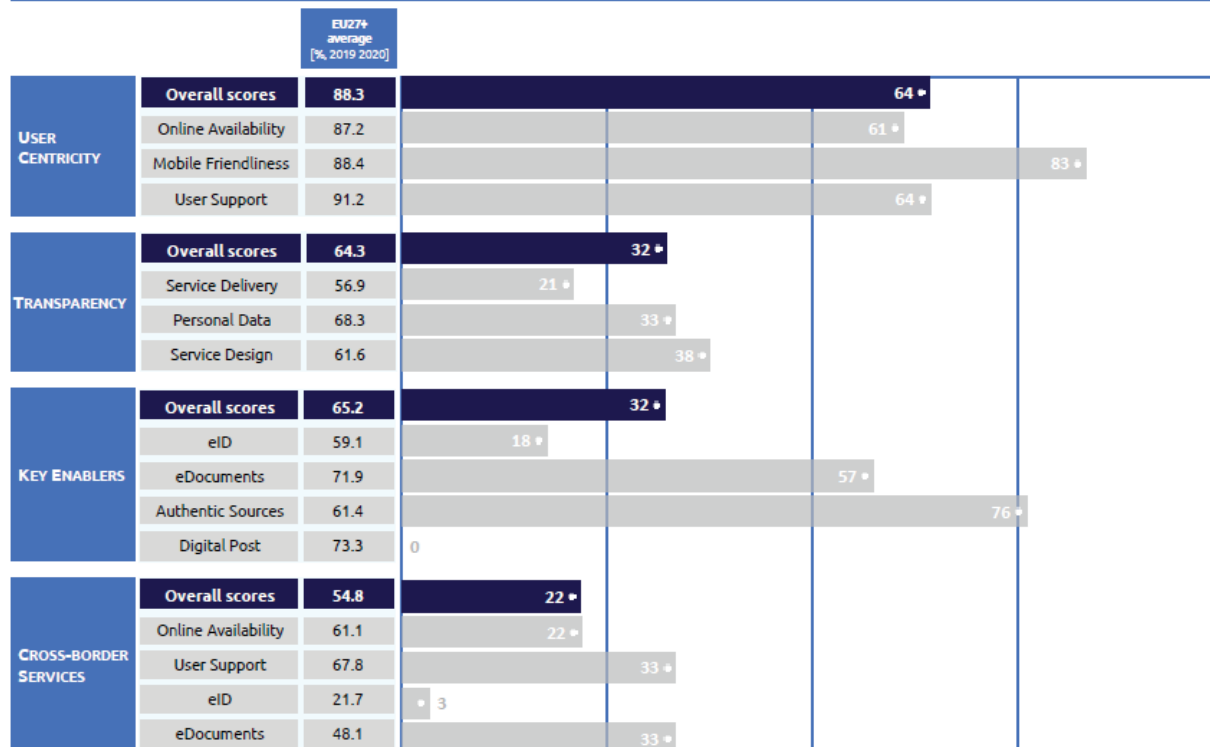
18 4 Komisioni Europian, Drejtoria e Përgjithshme për Rrjetet e Komunikimit, Përbajtjes dhe Teknologjisë, (2021). eGovernment benchmark 2021: entering a neë digital government era: country factsheets, faqja 67. Publikimi: <https://bit.ly/3X9TU1L>



# NORTH MACEDONIA

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

### eGovernment performance across policy priorities



**Figura 3:** eGovernment benchmark 2021 – fakte për Maqedoninë e Veriut<sup>5</sup>

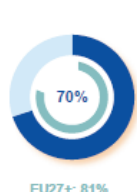
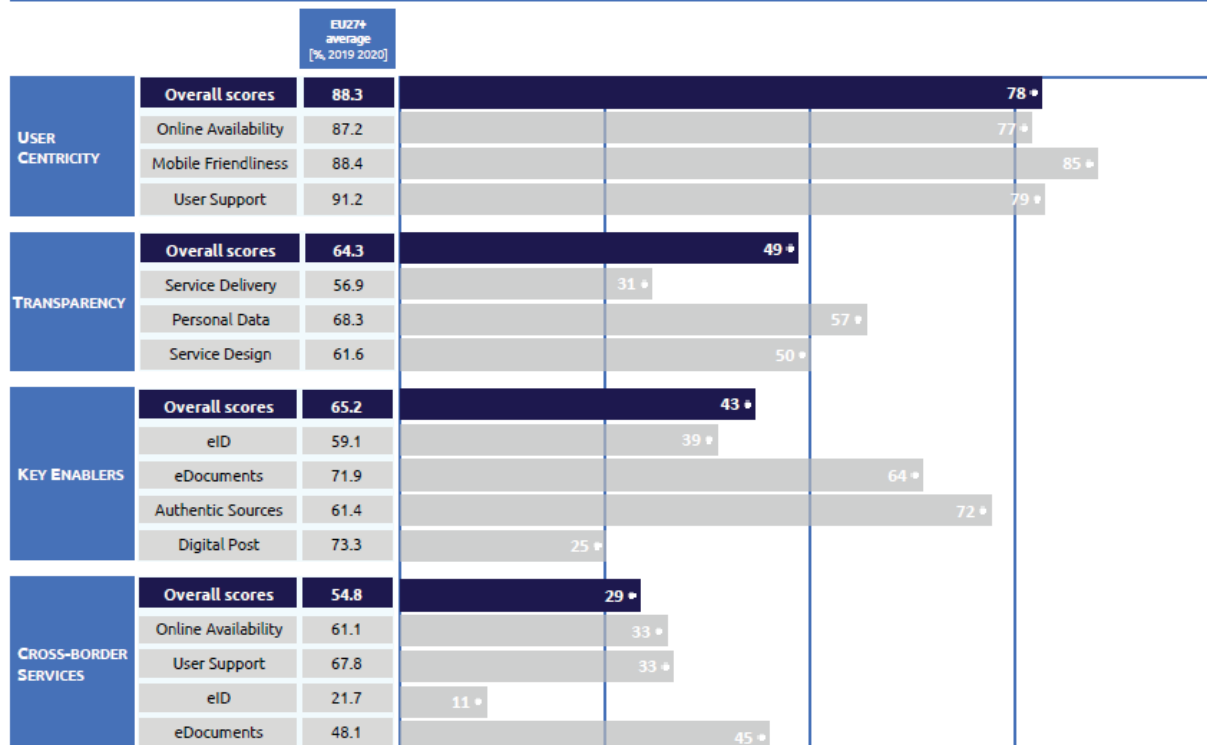
5 Komisioni European, Drejtoria e Përgjithshme për Rrjetet e Komunikimit, Përbajtjes dhe Teknologjisë, (2021). eGovernment benchmark 2021: entering a nëë digital government era: country factsheets, faqja 69. Publikimi: <https://bit.ly/3X9TU1L>



# REPUBLIC OF SERBIA

## eGOVERNMENT STATE OF PLAY 2021

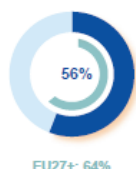
### eGovernment performance across policy priorities



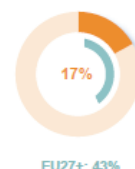
of the services are online



of the government portals show whether personal data was consulted



of the services accept eID login



of the services are online for cross-border users

**Figura 4:** eGovernment benchmark 2021 – fakte për Serbinë<sup>6</sup>

Fatkeqësisht, nuk ka të dhëna të disponueshme për Kosovën\*.

20 6 Komisioni Europian, Drejtoria e Përgjithshme për Rrjetet e Komunikimit, Përbajtjes dhe Teknologjisë, (2021). eGovernment benchmark 2021: entering a në digital government era: country factsheets, faqja 88. Publikimi: <https://bit.ly/3X9TU1L>

**Tabela 1:** Ndarja e përdoruesve të qeverisjes elektronike sipas numrit total të popullsisë

	2022		2021	
	Përdorues të rregjistruar të qeverisjes elektronike	% e përdoruesve në raport me popullsinë	Përdorues të rregjistruar të qeverisjes elektronike	% e përdoruesve në raport me popullsinë
Shqipëria	2.545.311 <sup>7</sup>	91,1%	1,210,093 <sup>8</sup>	42,8%
Kosova*	648.939 <sup>9</sup>	36,6%	5.945 <sup>10</sup>	0,3%
Mali i Zi	80.000 <sup>11</sup>	12,9%	9.028 <sup>12</sup>	1,5%
Maqedonia e Veriut	72.932	4,0%	34.834	1,7%
Serbia	1.320.305	19,4%	1.026.347	14,9%

Numri i përgjithshëm i përdoruesve të rregjistruar të qeverisjes elektronike në portalet kombëtare të shërbimeve<sup>13</sup> është mbase treguesi i vetëm i rritjes dhe zhvillimit të zbatimit të Agjendës Digjitale. Kjo shifër është rritur në çdo shtet në krahasim me raportet periodike të mëparshme. Faktet konfirmojnë se të gjitha shtetet janë në një drejtim pozitiv kur flitet për zbatimin e Agjendës Digjitale, veçanërisht kur lidhet me fushën e shërbimeve elektronike. Progresin më të dukshëm e ka shënuar Mali i Zi dhe Kosova\*, kurse Shqipëria është shumë afër arritjes së 100% të popullsisë, përdorues të shërbimeve elektronike.

**Tabela 2:** Penetrimi i internetit për familje

	2022	2021	2020	Raporti aktual: Raporti i Vlerësimit Bazë (rritja në përqindje)
Shqipëria	88,3%	83,3%	82,2%	+7,4%
Kosova*	96,1%	96,4%	93,0%	+3,3%
Mali i Zi	80,8%	80,3%	74,3%	+8,7%
Maqedonia e Veriut	83,7%	79,9%	81,8%	+2,3%
Serbia	81,5%	81,0%	80,1%	+1,7%

Penetrimi në internet për familje është një nga parakushtet për zbatimin e Agjendës Digjitale. Çdo shtet, në fazën e parë të vlerësimit, ka filluar me një shpërndarje të lartë të penetrimit dhe vijon me një rritje stabël dhe të qëndrueshme përgjatë 2021 dhe 2022. Progresi më i rëndësishëm është vënë re për Malin e Zi dhe Shqipërinë, rritur me 8.7% dhe 7.4% në krahasim me të dhënat e shënuara në kërkimin vlerësues bazë. Edhe pse

7 Numri total progresiv i përdoruesve unik

8 Numri total i qytetarëve dhe bizneseve të shërbyera përmes portalit e-Albania

9 Qytetarët dhe bizneset, së bashku

10 Qytetarët dhe bizneset, së bashku

11 Qytetarët dhe bizneset, së bashku <https://www.zzzcg.me/wp-content/uploads/2022/02/strategjia-digitalne-transformacije-sa-ap-1.pdf>

12 Numri i kërkesave

13 Shifrat janë marrë në Maj 2022.

duke u rritur me ritme të shpejta, Mali i Zi ka shpërndarjen më të ulët të penetrimit të internetit (80.8%), i ndjekur nga Serbia me 81.5%. Penetrimi më i lartë është rregjistruar në Kosovë\*, në të gjitha vitet.

**Tabela 3:** Disponueshmëria e fiksuar e lidhjes broadband

	2022	2020	Raporti aktual: Raporti i Vlerësimit Bazë (rritja në përqindje)
Shqipëria	78,3%	56,6%	+38,3%
Kosova*	94,0%	n/a	n/a
Mali i Zi	81,5%	n/a	n/a
Maqedonia e Veriut	88,0%	69,8%	+26,1%
Serbia	91,7%	79,6%	+15,2%

Të dhënat për disponueshmërinë e fiksuar të lidhjes broadband janë më të pakta se ato për penetrimit të internetit. Nga të dhënat e disponueshme, Kosova\* dhe Serbia kanë peshën më të lartë të lidhjes me broadband, përkatësisht 94,0% dhe 91,7%, ndërsa Shqipëria po shënon progresin më të lartë me 38,3% rritje krahasuar me raportin vlerësues bazë.

## Shqipëria

Sipas raportit të fundit të Institutit të Statistikave të Republikës së Shqipërisë (INSTAT), 79.3% e personave të moshës 16-74 vjeç kanë akses në internet. Prej tyre, 91.7% e tyre përdorin internetin çdo ditë. Telefonat celularë janë opsioni i preferuar për akses në internet. Krahasuar me një vit më parë, shifrat mbeten të qëndrueshme me 98.7% të popullsisë që përdor internetin celular, ndërsa pjesa e laptopëve është vetëm 22.8%.

Të dhënat e Bankës Botërore që masin raportin e individëve që përdorin internetin dhe popullsinë totale tregojnë se Shqipëria ka mbetur prapa në renditjen rajonale. Megjithëse rezultati i saj nga viti në vit u rrit nga 68.55 në 72.24, mbetet ende pas Kosovës\*\* (89), Maqedonisë së Veriut (81), Serbisë (78) dhe Malit të Zi (78).

Sipas raportit Digjital 2021 për Shqipërinë<sup>14</sup>, 62.5% e popullsisë jeton në zonat urbane, ndërsa 37.5% e qytetarëve jetojnë në zonat rurale. Më tej, ky raport mat penetrimin e internetit në 69.6%, ose 2 milionë qytetarë, që është gati 10% më e ulët se përqindjet në raportin zyrtar të qeverisë.

Gjithashtu, Internet Ëorld Stats<sup>15</sup> parashikon se 76.3% e popullsisë së përgjithshme ka akses në internet.

Edhe pse përqindjet ndryshojnë, mund të konkludojmë se më shumë se 2 milionë shqiptarë kanë akses në internet.

14 Digjital 2021: Shqipëria / aksesu linkun këtu: <https://cutt.ly/2X0Hbd2>

15 Internet Stat dhe Përdorimi i Facebook në Europë 2022, statistika për gjashtë mujorin, Korrik 2022 / aksesu linkun këtu: <https://cutt.ly/kX0KFrZ>

## Kosova\*

Sipas të dhënave, 96.1% e familjeve kishin akses në internet në vitin 2021. Krahasuar me vitin 2020, penetrimi i internetit ra në mënyrë të parëndësishme pasi rënia arriti vetëm në 0.3 pikë. Më tej, më shumë familje posedojnë akses fiks broadband sesa ajo celulare. Aktualisht, Ministria e Ekonomisë dhe Banka Botërore po zbatojnë bashkërisht Projektin KODE<sup>16</sup> me synimin kryesor të internetit optik me shpejtësi të lartë dhe vendosjen e infrastrukturës 5G.

Në mars të vitit 2021, u lançua nga Agjencia e Shoqërisë së Informacionit portali e-Kosova<sup>17</sup>. Që nga prilli 2022, ofron më shumë se 30 shërbime elektronike dhe ka 648.939 përdorues të regjistruar, duke përfshirë qytetarë dhe biznese. Që nga fillimi i tij, portali ofroi rreth 700.000 shërbime për përdoruesit e tij, ndërsa gjysma e kërkesave lidheshin me aspektin shëndetësor të pandemisë covid-19 (certifikata, takime vaksinimi). Edhe pse portali e-Kosova është ndërtuar të jetë një pikë qendrore që ofron të gjitha shërbimet e qeverisjes elektronike, disa institucione publike si Administrata Tatimore e Kosovës\* dhe Agjencia për Regjistrimin e Bizneseve po ofrojnë shërbime elektronike veçmas përmes platformave/faqeve të tyre të internetit.

## Mali i Zi

Në vitin 2021, penetrimi i internetit shënoi një rritje të lehtë. Sipas raportit zyrtar të Agjencisë së Statistikave të Qeverisë për përdorimin e TIK-ut, akses në internet kishin 80.8% të familjeve. Krahasuar me vitin 2020, kjo rritje përfaqësonte vetëm 0.05% nga 80.3% fillestare. Më tej, Raporti tregon se 81.5% e familjeve posedojnë internet broadband ndërsa 61.1% e familjeve mbështeten në internet celular.

Ndarja rurale/urbane në aksesin në internet mbetet ende e rëndësishme me hendekun e madh midis këtyre kategorive. Ndërsa 85.4% e familjeve në zonat urbane kanë lidhje interneti, vetëm 70.3% e familjeve rurale kanë akses në internet. Gjithashtu, ky hendek ka ardhur duke u zgjeruar pasi përqindja e familjeve rurale me akses në internet ra nga 70.9% në 70.3% ndërmjet viteve 2020 dhe 2021. Nga ana tjetër, në vitin 2021 më shumë se 50% e familjeve me të ardhura të ulëta (deri në 300-euro në muaj) kishte akses në internet. Kjo ishte një rritje prej 7% nga viti në vit.

Nga e gjithë popullsia, 90% e malazezëve përdorin internetin çdo ditë. Ndarja e përdoruesve të internetit sipas moshës tregon se ka përdorim pothuajse universal të internetit në grupmoshën 16-44 vjeç, ndërkohë që përqindjet bien ndërsa kalojmë drejt segmenteve më të vjetra të popullsisë. Në kategoritë e moshave 45-54 dhe 55-64 vjeç, më shumë se 80% e individëve përdorin internetin çdo ditë, ndërsa 68.9% e personave të grupmoshës 65-74 vjeç përdorin internetin çdo ditë.

## Maqedonia e Veriut

Trendi rritës i depërtimit të internetit ka vazhduar të jetë i tillë edhe në vitin 2021. Sipas të dhënave zyrtare të publikuara nga Enti i Statistikave, 83.7% e familjarëve në Maqedoninë e Veriut kishin qasje në internet. Krahasuar me një vit më parë, kjo paraqet një rritje prej 3.8%. Nga ato familje me akses në internet, afërsisht 88% e tyre kanë akses fiks broadband. 82.8% e familjeve posedojnë shpejtësi interneti ndërmjet 30 dhe 100 Mbps, e cila është e mjaftueshme për të mbuluar nevojat e përdoruesit mesatar.

16 Projekti ekonomik digjital i Kosovës\*: <https://bit.ly/3MOboer>

17 Platforma e-Kosova: <https://bit.ly/3UKdwlr>

Edhe pse penetrimi i internetit celular ka arritur pothuajse 100%, ka ende vështirësi me përdorimin e tij pasi përdorimi i internetit celular mbetet në 65%. Pothuajse çdo biznes ka akses në internet (94.1%) por vetëm gjysma e tyre (54.5%) kanë një prani në internet përmes faqeve të internetit.

Në kohën e krijimit të raportit të vendit, në portalin kombëtar të shërbimeve elektronike kishte pothuajse 73.000 përdorues. Krahasuar me vitin 2021, numri i përdoruesve u dyfishua nga 35.000 përdorues në fund të vitit. Megjithatë, është e pamundur të matet numri i përgjithshëm i qytetarëve që përdorin shërbimet e qeverisjes elektronike pasi disa shërbime ofrohen jashtë portalit kombëtar. Në krahasim me popullsinë e përgjithshme, numri i përdoruesve përfaqëson vetëm 4% të popullsisë. Nuk ka shtesë të përdoruesve të qeverisjes elektronike, kështu që nuk jemi në gjendje të konkludojmë se cila kategori është përdoruesi më i shpeshtë. Duhet theksuar se nuk ka përpjekje sistematike të qeverisë për të promovuar vetë portalin. Për këtë arsye, nuk është çudi që portali ka një numër të vogël shërbimesh në dispozicion të qytetarëve – vetëm 51<sup>18</sup> nga 816 shërbime të ofruara në portal janë vërtet elektronike.

## Serbia

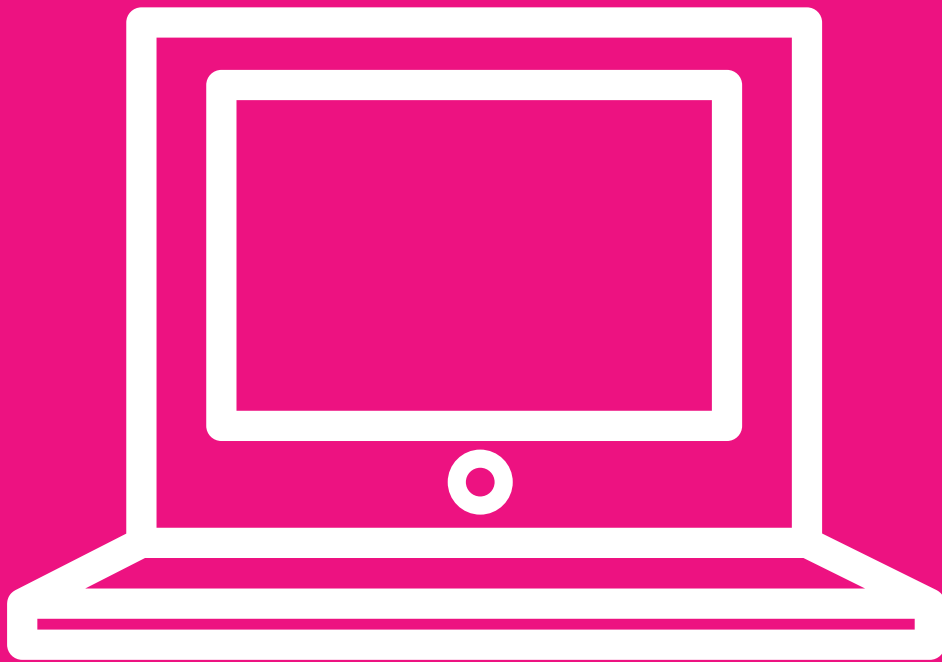
Në vitin 2021, penetrimi i internetit regjistroi një rritje të vogël prej 0.5% duke e çuar numrin në 81.5%. Nuk ka një ndarje të madhe midis zonave urbane dhe rurale me akses në internet pasi përqindjet janë përkatësisht 85.6% dhe 74.7% e familjeve. Ata që ende nuk kanë akses në internet deklarojnë mungesën e nevojës për internet, si arsye kryesore për një sjellje të tillë. Një pjesë e popullsisë që nuk ka përdorur kurrë internetin apo kompjuterin po zvogëlohet, megjithatë, kjo tendencë nuk vlen për dallimet midis segmenteve më pak dhe më të arsimuara të popullsisë ku dallimi mbetet i vazhdueshëm. Gjithashtu, mbi 90% e njerëzve përdorin internetin celular për të shfletuar në internet.

Më shumë se 60% e popullsisë posedojnë lidhje interneti më të shpejtë se 50 Mbit/s ndërsa 36.5% posedojnë një lidhje edhe më të shpejtë, mbi 100 Mbit/s.

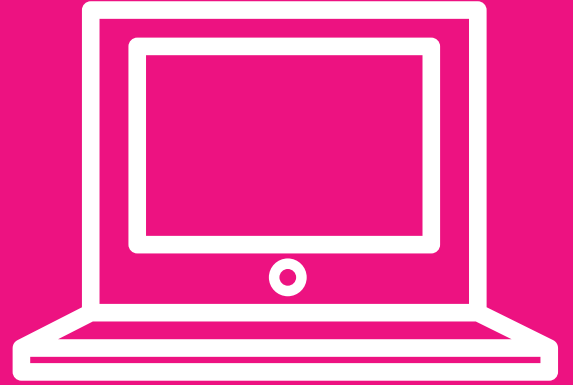
Sipas raportit zyrtar statistikor, 40% e qytetarëve që përdorin internetin janë edhe përdorues të shërbimeve të qeverisjes elektronike. Megjithatë, ky është një formulim mjaft i gjerë i përdorimit të shërbimeve të qeverisjes elektronike pasi raporti përfshin aktivitete të tilla, psh marrja e informacionit nga faqet e internetit të institucioneve si akses në shërbime.

Në gusht të vitit 2021, Zyra për Teknologjitë e Informacionit dhe Qeverisjen Elektronike nisi iniciativën “Ekspedita Digjitale” për të rritur ndërgjegjësimin për praktikat dhe tendencat bashkëkohore në botën digjitale përmes leksioneve, diskutimeve dhe seminareve interaktive.





**2**



# **VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJI**

## 2. VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJI

Vullneti politik dhe përkushtimi strategjik ndaj Agjendës Digjitale shihet qartë në të gjithë rajonin. Shumica e dokumenteve strategjike përkatëse janë miratuar tashmë, me programe dhe plane veprimi shoqëruese. Kjo mund të shihet si përmirësim në krahasim me hulumtimin bazë, kur të gjitha vendet po përballeshin me situatën në të cilën dokumentet kryesore strategjike ishin të vlefshme deri në vitin 2020. Ajo që mbetet si sfidë është operacionalizimi dhe zbatimi i strategjive të miratuara. Kjo është një sfidë e përbashkët për të gjitha vendet dhe ekonomitë e synuara.

Në tre vitet e mëparshme, mund të konkludohet se ka pasur një progres të përgjithshëm të ngjashëm të vendeve sa i përket vullnetit dhe strategjisë politike – relativisht i qëndrueshëm dhe me ritëm mesatar. Disa vende e kishin përfshirë digjitalizimin në planet e tyre përkatëse të qeverisë të cilat nga ana e tyre përhapën strategji dhe plane veprimi përkatëse (Maqedonia e Veriut dhe Serbia), ndërsa të tjera u përqendruan në strategjitë e Transformimit Digjital/Aghendës që hapi rrugën përpara për përpjekjet e digjitalizimit të lidhura me Agjendën Digjitale (Shqipëria, Kosova\* dhe Mali i Zi).

Shqipëria ishte më e guximshme në ekzekutimin e pjesëve të strategjive, duke zhvendosur pothuajse 100% të shërbimeve publike online, duke ndikuar pozitivisht në progresin drejt digjitalizimit të plotë nga njëra anë dhe duke hapur rreziqe të tjera si cënueshmëria e të gjithë sistemit nga ana tjetër.

Iniciativat e nivelit të ardhshëm u regjistruan në Serbi dhe Maqedoninë e Veriut, të cilat u fokusuan në inteligjencën artificiale si një pjesë e rëndësishme e zhvillimit të Agjendës Digjitale. Serbia arriti të prodhojë një strategji kombëtare lidhur me këtë fushë.

### Shqipëria

Angazhimi i qeverisë për digjitalizimin e proceseve dhe shërbimeve mbetet prioritet. Në momentin e përgatitjes së raportit të vendit, 95% e shërbimeve të administratës publike ofroheshin online nëpërmjet platformës qendrore e-Albania. Në Maj 2022, për të nxitur më tej drejt qeverisjes elektronike, qeveria shqiptare vendosi të ndalojë paraqitjen personalisht të kërkesave për shërbimet e administratës publike. Kjo do të thotë se sportelet e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve të Integruara në Shqipëri (ADISA), të cilat përfaqësonin qendra të integruara me një ndalesë, nuk u shërbejnë më qytetarëve. Autoritetet pretendojnë se mbyllja e pikave ADISA rriti me 2.4 herë përdorimin e shërbimeve në portalin e-Albania.

Më tej, është miratuar një Strategji e re Ndërsektoriale për Agjendën Digjitale 2022 – 2026 (SNAD). Ai fokusohet në investime në fusha të tilla si informatika e avancuar dhe përpunimi i të dhënave, inteligjenca artificiale (IA), siguria kibernetike dhe aftësitë e avancuara digjitale. Qëllimet e përkrahura përfshijnë **qeverinë digjitale, biznesin digjital, qytetarët digjital dhe edukimin digjital.**

### Kosova\*

Ndryshimet politike në nivel kombëtar dhe lokal që ndodhën në vitin 2021, të kombinuara me pandeminë covid-19, ngadalësuan përparimin në fushën e Agjendës Digjitale. Edhe pse ka përkushtim strategjik, ato janë anashkaluar disi gjatë vitit të kaluar.

Përgjegjëse për zbatimin e Agjendës Digjitale është Ministria e Ekonomisë. Gjatë vitit

2022 po përgatitej një **Strategji dhe Plan Veprimi i Agjendës Dixhitale 2030**<sup>19</sup> dhe draftet e këtyre dokumenteve pritet të miratohen në vitin 2022. Objektivat strategjike sipas këtij plani do të ishin si më poshtë: transformimi digjital i avancuar dhe i sigurtë (5G, Interneti i Gjërave, Inteligjenca Artificiale, etj.); transformimi digjital i bizneseve (si një strategji ndërsektoriale); digjitalizimi i shërbimeve publike (e-qeverisja); aftësi digjitale dhe ekosistem inovativ për kërkim dhe zhvillim; forcimi i sistemit të sigurisë kibernetike.

Ndërkohë që strategjia e re për 2022-2026 është duke u përgatitur, **Strategjia e Modernizimit të Administratës Publike 2015-2020** u zbatua në vitin 2021 gjatë fazës tranzitore.

Ka përpjekje të qeverisë për t'iu bashkuar **Partneritetit të Qeverisjes së Hapur** (PQH) dhe aplikimi ndoshta do të pasojë në fund të vitit 2022. Tani për tani, **Plani Kombëtar i Veprimit 2022-2024** (PKV) po përgatitet në kuadrin e PQH duke zbatuar një proces bashkëkrijimi me një theks në bashkëpunimin ndërsektorial.

## Mali i Zi

Ndryshimi i Qeverisë solli ndryshime formale në ndërtimin e administratës publike. Më 28 Prill 2022, Ministria e mëparshme e Administratës Publike, Shoqërisë Digjitale dhe Medias, u bë vetëm Ministria e Administratës Publike.

Në vitin 2022, disa strategji të rëndësishme në fushën e Agjendës Digjitale u miratuan nga organet përkatëse qeveritare:

- **Strategjia e Transformimit Digjital të Malit të Zi 2022-2026 e plotësuar nga Plani i Veprimit 2022-2023** për zbatimin e saj.

Kjo strategji përfaqëson një kornizë zhvillimi që përkrahon qëllimet strategjike të përmirësimit të kapaciteteve për transformimin digjital të Malit të Zi dhe forcimin e ndërgjegjësimit digjital të popullsisë dhe konkurrencës së sektorit TIK.

- **Strategjia e Malit të Zi për Sigurinë Kibernetike 2022-2026**

Strategjia e re bazohet në ato të mëparshmet dhe më së shumti ndjek vizionin dhe synimet e ndjekura më parë. Ajo vendosi pesë synime strategjike bazuar në një analizë të mangësive të identifikuara në nëntë vitet e fundit.

- **Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2022-2026**

Strategjia parashtron “parimin e vetëm një herë” në hartimin e shërbimeve në të ardhmen duke shpresuar për të arritur një përvojë të thjeshtë, të aksesueshme të përdoruesit në të gjitha shërbimet publike, administratë publike të përgjegjshme dhe efikase, hapje të institucioneve publike dhe përmirësime në procesin e formulimit të politikave publike.

- **Strategjia e Digjitalizimit të Sistemit Arsimor 2022-2027**

Strategjia e miratuar përpiqet të zhvillojë një numër të madh shërbimesh elektronike, të përmirësojë funksionimin e administratës publike dhe bashkëpunimin ndërsektorial; krijimin e kushteve të nevojshme në institucionet arsimore për të përmirësuar proceset digjitale në të; dhe të zhvillojnë dhe përmirësojnë aftësitë digjitale të nxënësve dhe t'i stimulojnë ata të ndjekin karrierën e TIK-ut në të ardhmen.

Gjithashtu, vlen të përmendet **Programi për Tërheqjen e Nomadëve Digjitalë**, i miratuar në Dhjetor 2021, i cili duhet të përmirësojë mjedisin e përgjithshëm të biznesit si për nomadët digjitalë, ashtu edhe për qytetarët, duke futur shërbime të reja.

## Maqedonia e Veriut

Në Planin e Qeverisë për vitin 2022, avancimi i Agjendës Digjitale është identifikuar si një nga synimet strategjike të Qeverisë. Kjo përfshin por nuk kufizohet në digjitalizimin e proceseve në institucione; zhvillimi i shërbimeve të pagesave digjitale; rritja e mbulimit të shërbimeve elektronike; qasje në internet në zonat rurale<sup>20</sup>. Kjo është përpunuar më tej në strategji të tilla si **Strategjia Kombëtare e Broadband 2019 – 2023, Strategjia Kombëtare e Sigurisë Kibernetike 2018-2022, Strategjia e të Dhënave të Hapura 2018 – 2020, Plani Kombëtar Operacional i Broadband, Programi për Reformën Ekonomike 2018 – 2022, Strategjia për Reformën e Administratës Publike 2018 – 2022, 2021-2023 Plani Strategjik i Ministria për Shoqërinë e Informacionit dhe Administratën (MSHIA), Strategjia për Zhvillimin Rajonal të Republikës së Maqedonisë së Veriut 2021-2023**<sup>21</sup>.

Maqedonia e Veriut ende nuk ka një strategji për TIK, megjithëse ajo është hartuar dhe pret miratimin nga autoritetet<sup>22</sup>. Prioritetet për zhvillimin e qeverisjes elektronike janë të përshkruara në Strategjinë 2018 – 2022 për Reformën e Administratës Publike<sup>23</sup>.

Duke qenë se shumica e dokumenteve që lidhen me Agjendën Digjitale dhe qeverisjen elektronike janë të vjetëruara, **Programi i Reformës Ekonomike 2021-2023**<sup>24</sup> dhe **Plani Strategjik i MSHIA 2021-2023**<sup>25</sup> përfaqësojnë dokumentet kryesore për Agjendën Digjitale.

Janë bërë përpjekje për hartimin e një **Strategjie Kombëtare për Inteligjencën Artificiale**, por përveç hapit fillestar të krijimit të një grupi pune, nuk është bërë asnjë progres<sup>26</sup>.

Për ta përmbledhur, ekziston vullneti politik dhe angazhimi i administratave për transformimin digjital të administratës publike, por zbatimi i nismave strategjike shpesh mbetet prapa.

## Serbia

Qeveria mbetet e përkushtuar ndaj zhvillimit të qeverisjes elektronike dhe transformimit drejt një ekonomie digjitale. Edhe pse e-qeverisja nuk ishte ndër synimet kryesore të ekspozitës së Kryeministrit në vitin 2020, ajo u përvijua si një nga prioritetet e qeverisë së re. Megjithatë, pas zgjedhjeve parlamentare të vitit 2022, mbetet për t'u parë se sa prioritet në agjendën e qeverisë së re do të ishte qeverisja elektronike.

Përveç kësaj, në bashkëpunim me Forumin Ekonomik Botëror, Qendra për Revolucionin e 4-të Industrial u krijua në shkurt 2022. Në të ardhmen, qendra do të fokusohet në inteligjencën artificiale dhe bioinxhinierinë.

Një nga qëllimet kryesore të Strategjisë së Miratuar për Zhvillimin e Inteligjencës Artificiale në Republikën e Serbisë për periudhën 2020-2025 është përmirësimi i administratës publike duke përdorur inteligjencën artificiale. Megjithatë, Plani i Veprimit për Zbatimin e Strategjisë është në vitin e fundit, por ende mungon një raport gjithëpërfshirës për statusin e zbatimit të planit të veprimit.

20 Programi i Punës së Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut për 2022. Aksesohet linkun këtu: <https://bit.ly/3giwsPp>

21 Amendimi i propozimit të Strategjisë për Zhvillim Rajonal të Republikës së Maqedonisë së Veriut 2021-2031. Aksesohet linkun këtu: <https://bit.ly/3TMJgLJ>

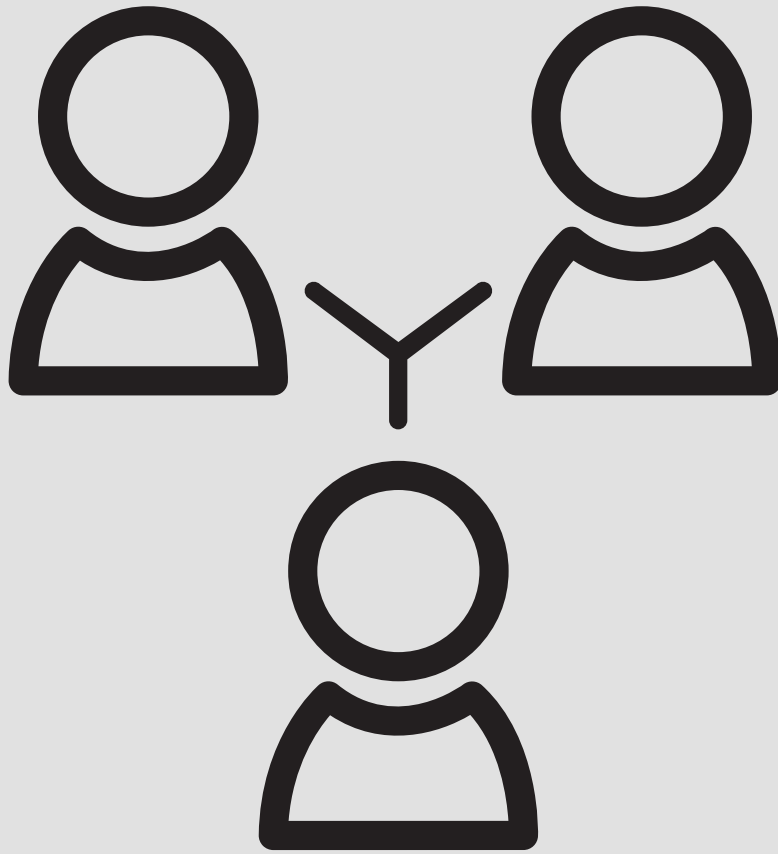
22 Draft-strategjia, linku: <https://bit.ly/3TLHCS>

23 Reforma e Administratës Publike 2018-2022, MSHIA / Aksesohet linkun këtu: <https://bit.ly/3U1j1kR>

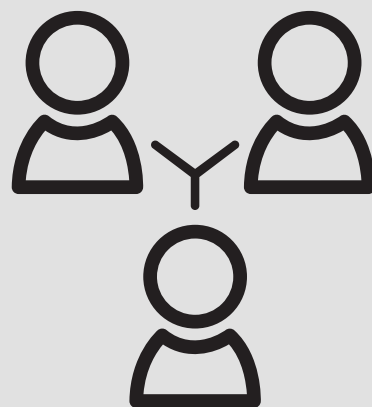
24 Programi për Reformën Ekonomike, Ministria e Financave, Janar 2021. Aksesohet linkun këtu: <https://bit.ly/3Amu9BO>

25 Plani strategjik 2021-2023, MSHIA. Aksesohet linkun këtu: <https://bit.ly/3EICqCG>

26 Strategjia Kombëtare për Inteligjencën Artificiale. Fondi për Zhvillim Teknologjik dhe Inovacion. Aksesohet linkun këtu: <https://bit.ly/3Eg61C0>



3



## KOORDINIMI I ZBATIMIT TË E-QEVERISJES

### 3. KOORDINIMI I ZBATIMIT TË E-QEVERISJES

Ka ngjashmëri në të gjithë rajonin në lidhje me institucionet që udhëheqin dhe avancojnë përpjekjet e Agjendës Digjitale. Qasja më e zakonshme është se ekziston një agjenci kombëtare që është e përfshirë intensivisht dhe/ose udhëheq Agjendën Digjitale, me disa ministri që i bashkohen përpjekjeve - ministritë e ekonomisë, administratës publike, tregtisë dhe telekomunikacionit për të përmendur ato më të zakonshmet. Krahasuar me hulumtimin bazë, çdo vend u bë më i efektshëm për sa i përket pjesës së koordinimit të zbatimit të qeverisjes elektronike. Në vitin 2020, vetëm dy vende kishin juridiksionin më pak të diversifikuar të autoriteteve publike për koordinimin e përpjekjeve për zbatimin e qeverisjes elektronike. Sipas raporteve të fundit kombëtare, mund të konkludohet se të gjitha vendet e kuptuan se një qasje më e centralizuar mund të sjellë më shumë përfitime nga procesi i Agjendës Digjitale.

Mali i Zi dhe Maqedonia e Veriut mbështeten më shumë në ministritë që udhëheqin aktivitetet për zbatimin e qeverisjes elektronike, Shqipëria dhe Kosova\* kanë një qasje që mbështetet në agjencitë kombëtare që udhëheqin aktivitetet, ndërsa Serbia ka një qasje të kombinuar me disa institucione publike që ndajnë përgjegjësitë.

#### Shqipëria

**Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)** është një institucion me mandat për zbatimin e Agjendës Digjitale, përgjegjëse për zbatimin dhe koordinimin e nismave, mirëmbajtjen e portalit e-Albania dhe promovimin e teknologjive dhe investimeve të reja.

Megjithëse SNAD 2022 – 2026 përfshin një gamë të gjerë organesh qeveritare në proceset e Agjendës Digjitale, gjetjet e raportit të VAD tregojnë se ka mungesë bashkëpunimi midis institucioneve publike. Për shembull, një nga gjetjet e grupeve të fokusit ishte se tre institucione të ndryshme: AKCESK, Ministria për Rininë dhe Fëmijët dhe Bashkia e Tiranës, po punojnë në programe arsimore për të rinjtë, pa bashkëpunimin e nevojshëm ndërmjet tyre, për shkak të mungesës së komunikimit ndër-institucional.

Në nivel lokal, Bashkia e Tiranës po drejton përpjekjet për digjitalizimin përmes nismave dhe projekteve të ndryshme. Krahas platformës ekzistuese Open Data, eKioska dhe Digital Tirana, bashkia po harton një strategji të re institucionale për digjitalizimin dhe inovacionin.

#### Kosova\*

Institucionet më të rëndësishme për zbatimin e Agjendës Digjitale mbeten **Ministria e Ekonomisë dhe Agjencia e Shoqërisë së Informacionit (ASHI)**, në kuadër të **Ministritë së Punëve të Brendshme**. ASHI trajton çështjet që lidhen me qeverisjen elektronike dhe zbatimin operacional të strategjive. Nga marsi i vitit 2021 funksionon në varësi të Ministritë së Punëve të Brendshme, pasi Ministria e Mëparshme e Administratës Publike u shfuqizua dhe u bashkua me Punët e Brendshme.

Për momentin, nuk ka një strategji të pavarur të qeverisjes elektronike dhe ajo mbetet pjesë e strategjive të tjera më të gjera, siç është Strategjia e TI-së. Kjo strategji mbuloi periudhën deri në vitin 2020 dhe ASHI po harton një të re për vitet në vijim.

Duhet theksuar se, për shkak të ndryshimeve në spektrin politik, ka munguar përkushtimi i plotë ndaj zhvillimit të e-qeverisjes në Kosovë\*.



## Mali i Zi

Edhe pse ndryshoi emrin, Ministria e Administratës Publike mbetet në krye të transformimit digjital të vendit.

**Strategjia e Transformimit Digjital të Malit të Zi 2022-2026** pranon si një çështje të rëndësishme ndarjen e procesit të transformimit digjital ndërmjet organeve të ndryshme qeveritare, institucioneve dhe këshillave. Kështu, një nga qëllimet e tij është krijimi i një organi qendror koordinues për të qeverisur transformimin digjital të Malit të Zi në një mënyrë holistike, duke shmangur përplasjet e autoriteteve midis palëve të ndryshme të interesit dhe fragmentimin e qëllimeve midis tyre.

Sipas Planit të Qeverisë 2021, organet qeveritare që fokusohen në zhvillimin e shoqërisë digjitale dhe transformimin digjital janë:

- Këshilli për inovacion dhe specializim inteligjent
- Këshilli për konkurrencë
- Këshilli për eQeverisje
- Këshilli i Reformës në Administratën Publike
- Këshilli për menaxhimin e portalit të të dhënave të hapura
- Një platformë për shkëmbimin e ideve

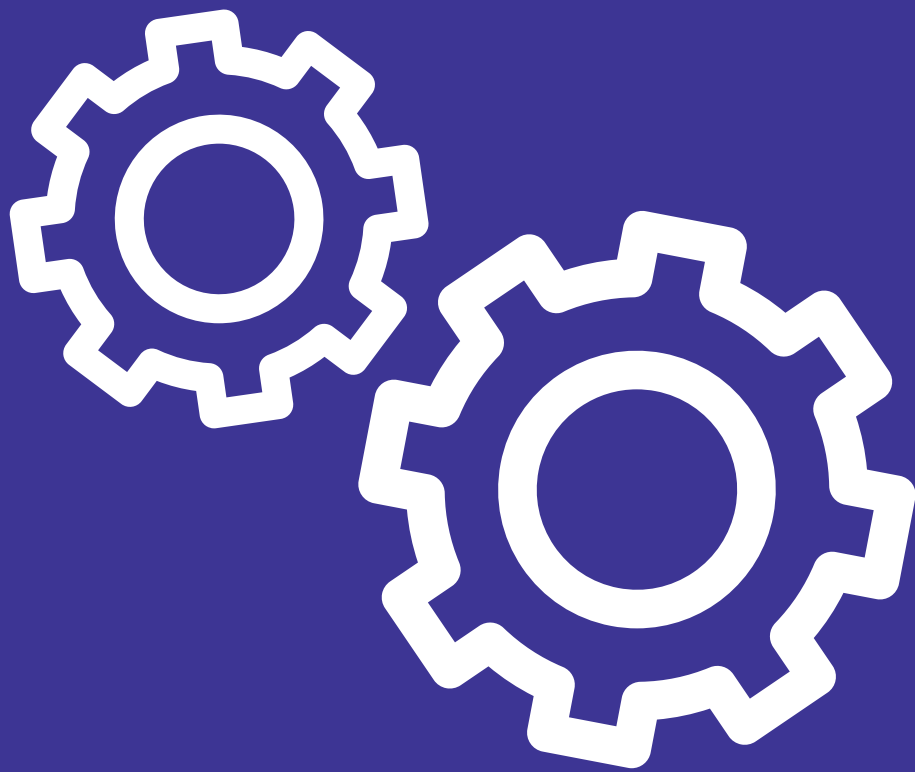
## Maqedonia e Veriut

Përgjegjëse për Agjendën Digjitalë është **Ministria e Shoqërisë së Informacionit dhe Administratës** (MSHIA). Kryen aktivitete në lidhje me zhvillimin dhe promovimin e shoqërisë së informacionit, si dhe aktivitete që lidhen me rrjetin e integruar të informacionit dhe komunikimit, bazat e të dhënave, ndërveprueshmërinë dhe shkëmbimin e informacionit, aspektet e sigurisë dhe zhvillimin e infrastrukturës. Megjithatë, ndryshimet e shpeshta të ministrave që drejtonin ministrinë penguan përparimin. Gjithashtu, sipas Strategjisë Kombëtare të TIK-ut të Maqedonisë së Veriut 2021 – 2025, ishte planifikuar një **Agjenci e Centralizuar Digjitale** (ACD) me shpresën për të centralizuar përpjekjet dhe burimet e qeverisë gjatë zhvillimit dhe ofrimit të shërbimeve qeveritare.

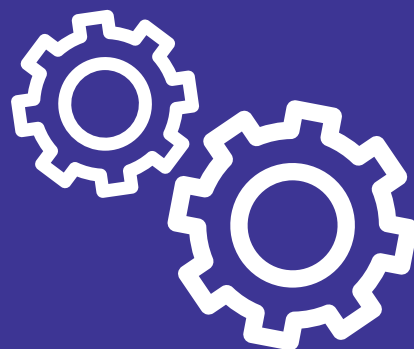
Gjithashtu, **Kabineti i Zëvendëskryeministrit përgjegjës për Politikën për Qeverisje të Mirë** ka marrë një rol aktiv në transformimin digjital të administratës publike, duke ndërmarrë hapa vendimtarë në këtë drejtim, disa prej të cilëve janë fillimi i procesit të përgatitjes së një Strategjia Kombëtare e Transformimit Digjital dhe krijimi i Këshillit Kombëtar të Transformimit Digjital.

## Serbia

**Ministria e Tregtisë, Turizmit dhe Telekomunikacionit** është ndër të tjera përgjegjëse për kryerjen e veprimtarive në fushën e shoqërisë së informacionit dhe zhvillimin e saj. Krahas ministrisë, organe të tjera qeveritare që zbatojnë agjendën e qeverisjes elektronike dhe shoqërisë digjitale janë **Zyra për Teknologjitë e Informacionit dhe Qeverisjen elektronike** dhe **Ministria e Administratës Publike dhe Vetëqeverisjes Lokale**.



**4**



**KUADRI  
LIGJOR**

## 4. KUADRI LIGJOR

Bazuar në të dhënat nga hulumtimi i mëparshëm, më poshtë është një pasqyrë e kuadrit ligjor në fuqi në vendet e përzgjedhura. Ju lutemi, vini re se ka disa dallime semantike midis emrave të ligjeve në secilin vend dhe autorët janë përpjekur t'i gruponin ato së bashku. Gjithashtu, mund të jetë e mundur që ndërmjet raporteve të fundit të vendit 2021 dhe publikimit të këtij raporti të kenë ndodhur disa ndryshime.

**Tabela 4:** Vëzhgim rajonal për kuadrin ligjor lidhur me AD

	Shqipëria	Kosova*	Maqedonia e Veriut	Mal i Zi	Serbia
Ligji për nënshkrimin elektronik	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për mbrojtjen e të dhënave personale	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për komunikimet elektronike	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për tregtinë elektronike	✓		✓	✓	✓
Ligji për dokumentat elektronike	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për databazat e shtetit / ligji për regjistrimin qendror të popullsisë	✓		✓	✓	✓
Ligji për të drejtën e informimit	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për identifikim elektronik dhe besimin ndaj shërbimeve	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për qeverisjes elektronike	✓	✓	✓	✓	✓
Ligji për sigurinë kibernetike	✓	✓		✓	✓

### Shqipëria

Mes dy raporteve nuk ka pasur ndryshime në kuadrin ligjor. U miratuan ligjet e nevojshme duke krijuar një mjedis të favorshëm për transformimin digjital dhe zbatimin e Agjendës Digjitale. Përveç përditësimeve të ligjeve dhe miratimit të disa akteve nënligjore, nuk ka pasur ndryshime thelbësore.

Aktualisht, dokumenti më i rëndësishëm që drejton zhvillimet e Agjendës Digjitale është **Strategjia Ndërsektorale 2022 – 2026 për Agjendën Digjitale**.

### Kosova\*

**Ligji për Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet e Besueshme** në transaksionet elektronike u miratua nga Kuvendi në vitin 2021, duke rregulluar kështu fusha të rëndësishme të ID-së, nënshkrimit dhe vulës elektronike dhe dokumentit elektronik.

## Mali i Zi

Përveç miratimit të disa strategjive, nuk ka pasur ndryshime thelbësore në ligjet që rregullojnë fushat e Agjendës Digjitale apo miratimin e ligjeve të reja.

## Maqedonia e Veriut

Duhet të theksohet se në Maqedoninë e Veriut ushtrimi i të drejtave të përcaktuara me këto ligje shpesh mbetet problematik. Shpesh, institucione të ndryshme publike sillen ndryshe, duke i ngatërruar më tej qytetarët rreth vlefshmërisë së shërbimeve dhe zbatueshmërisë së tyre në situata të jetës reale.

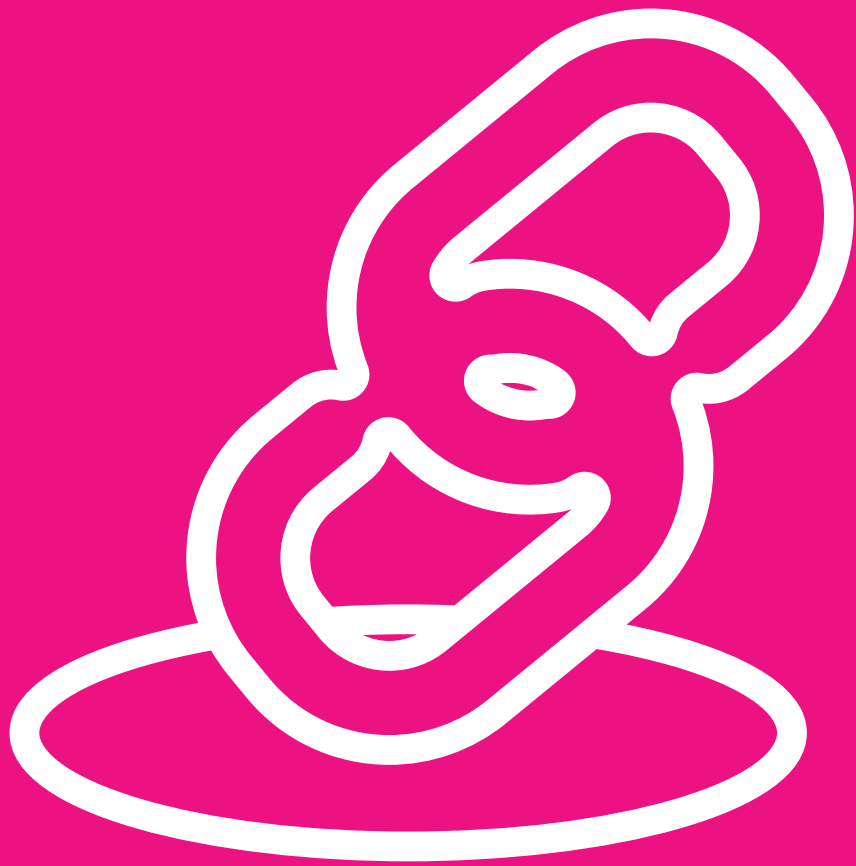
Pas marrëveshjes reciproke ndërmjet Maqedonisë së Veriut, Serbisë dhe Malit të Zi, u vendos njohja reciproke e shërbimeve të kualifikuara.

## Serbia

Përveç ligjeve të renditura në tabelën e mësipërme, ekzistojnë disa strategji dhe plane veprimi të lidhura me to, të cilat janë shumë të rëndësishme për zbatimin e Agjendës Digjitale.

### Strategjitë:

- **Strategjia e Zhvillimit të Rrjetit të Gjeneratës së Re deri në vitin 2023**
- **Strategjia dhe Plani i Veprimit i Inteligjencës Artificiale 2020-2025 2020-2025**
- **Strategjia e Zhvillimit të Aftësive Digjitale 2020 - 2024**
- **Strategjia e Zhvillimit të Shoqërisë së Informacionit dhe Sigurisë së Informacionit 2021- 2026**
- **Strategjia e Reformës së Administratës Publike 2021 - 2030, me Plan Veprimi 2021-2025**
- **Plani i Zhvillimit të Administratës Elektronike 2020 - 2022 dhe Plani i Veprimit 2020-2022**
- **Strategjia e Specializimit Smart 2020 - 2027**



5



# **GJENDJA E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE**

## 5. GJENDJA E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE

Gjendja e shërbimeve elektronike po përmirësohet vit pas viti në të gjithë rajonin. Thekshi më i zakonshëm ishte në rritjen e përdorimit të e-shërbimeve, i treguar në numrin e përdoruesve dhe numrin e shërbimeve të ofruara. Fusha tjetër e fokusit për të gjithë rajonin duhet të jetë aspekti cilësor i shërbimeve, si dhe komunikimi më praktik dhe më miqësor për përdoruesit e shërbimeve elektronike për të gjitha grupet e synuara. Treguesi më i rëndësishëm i progresit të bërë është ndoshta Anketa e OKB-së për E-Government 2022. Treguesit më të rëndësishëm mund të shihen në tabelën e mëposhtme. Serbia bëri kapërcimin më të lartë në krahasim me anketën e mëparshme, duke u përmirësuar me 18 vende në renditje. Mali i Zi gjithashtu regjistroi një përmirësim në rang, ndërsa Shqipëria dhe Maqedonia e Veriut kishin pozicione pak më të ulëta në krahasim me vitin 2020.

**Tabela 5:** Progresi rajonal në 2020 dhe 2022 sipas sondazhit të UN për eQeverisjen<sup>27</sup>

Survey Year	Country Name	E-Government Rank	E-Government Index	E-Participation Index	Online Service Index	Human Capital Index	Telecommunication Infrastructure Index
2022 vs 2020	Montenegro	4	0,0254	-0,0817	0,0116	0,0144	0,0502
2022 vs 2020	Albania	-4	0,0014	-0,0838	-0,0230	0,0021	0,0252
2022 vs 2020	North Macedonia	-8	-0,0083	-0,1401	-0,0392	0,0167	-0,0025
2022 vs 2020	Serbia	18	0,0763	-0,0146	0,0573	0,0052	0,1665

Survey Year	Country Name	E-Government Rank	E-Government Index	E-Participation Index	Online Service Index	Human Capital Index	Telecommunication Infrastructure Index
2022 vs 2020	Montenegro	5,6%	3,6%	-14,9%	2,1%	1,7%	6,8%
2022 vs 2020	Albania	-6,3%	0,2%	-9,9%	-2,7%	0,3%	4,4%
2022 vs 2020	North Macedonia	-10,0%	-1,2%	-16,8%	-5,3%	2,3%	-0,4%
2022 vs 2020	Serbia	45,0%	10,2%	-1,8%	7,2%	0,6%	26,9%

### Shqipëria

Për momentin, në platformën kombëtare e-Albania ofrohen 1225 shërbime që ofrohen nga 200 institucione të administratës publike. Në korrik 2022, kishte 2.679.806 përdorues të regjistruar. Portali e-Albania shërben si porta qendrore midis qytetarëve dhe shërbimeve elektronike të administratës publike pasi lidhet me të dhënat e administratës publike dhe sistemet elektronike nëpërmjet platformës së ndërveprueshmërisë. Aktualisht, janë 55 sisteme elektronike të lidhura me portalin. Shërbimet më të përdorura janë lëshimi i e-certifikatave, për të caktuar oraret e takimeve dhe pagesat elektronike të tarifave, si taksa vjetore për automjetet e përdorura. Platforma ofron gjithashtu mundësinë për të dhënë komente rreth përvojës së përdoruesit dhe për të vlerësuar se si shkoj procesi.

Nga data 1 maj 2022, të gjitha shërbimet publike mund të aplikohen ose aksesohen vetëm nëpërmjet portalit e-Albania. Kjo do të thotë se qytetarët nuk mund të përdorin më sportelet dhe zyrat fizike, të administratës publike për të marrë dokumente apo për të aplikuar për një shërbim të caktuar. Për shkak të nivelit të panjohur të aftësimin digjital të qytetarëve shqiptarë, pritet që kjo reformë të shkaktojë probleme të caktuara dhe shtyrje në zbatimin e saj. Megjithatë, për shkak të sulmit kibernetik në korrik 2022, portali duhej të mbyllej dhe nuk mund të funksiononte për tre javë.

Gjatë vitit të kaluar kanë ndodhur disa rrjedhje të të dhënave duke cenuar integritetin si të të dhënave personale të qytetarëve, ashtu edhe të sistemeve elektronike të institucione-



ve. Pavarësisht ligjeve në fuqi për privatësinë e të dhënave, parandalimi i shkeljeve të tilla mbetet një çështje problematike.

Përshtypja e përgjithshme për cilësinë e testuar të shërbimeve elektronike vlerësohet si e mirë në fushat e aksesueshmërisë dhe lehtësisë ndaj përdoruesit, ndërkohë që ka patur reagime të ndryshme në lidhje me punën e back-office dhe kriteret e përgjithshme.

### **Kosova\***

Shërbimet e qeverisjes elektronike janë të thjeshta përmes portalit e-Kosova. Sipas Agjencisë së Informacionit dhe Shoqërisë (ASHI), shumica e institucioneve publike posedojnë të dhënat e tyre elektronike (bazat e të dhënave). Institucionet të cilave u mungojnë ende bazat elektronike të të dhënave mbështeten nga ASHI për krijimin e saj. Për momentin, platforma e ndërveprueshmërisë në vend lidh 24 sisteme elektronike të institucioneve të ndryshme, kështu që shkëmbimi i të dhënave është i mundur ndërmjet tyre. Megjithatë, ndërveprueshmëria është një punë në progres që trajtohet përmes një projekti të financuar nga Banka Botërore. Tani që identifikimi dhe nënshkrimi elektronik janë rregulluar me ligj, ai duhet të rrisë më tej ofertat e shërbimeve elektronike dhe të përmirësojë sigurinë e të dhënave personale.

Kur bëhet fjalë për cilësinë dhe lehtësinë e përdorimit të shërbimeve online, nga raporti kombëtar mund të konkludohet se shërbimet e testuara janë miqësore për përdoruesit dhe nuk përmbajnë ndonjë vështirësi. Ka vetëm disa vështirësi me të cilat qytetarët mund të hasin, por ato nuk e dëmtojnë të gjithë përvojën. Për të gjitha shërbimet e testuara nuk kishte mundësi për t'i renditur ato pas përdorimit.

### **Mali i Zi**

Shërbimet e qeverisjes elektronike janë të disponueshme në portalin qendror euprava.me<sup>28</sup>. Megjithatë, portali nuk i ka të gjitha shërbimet që janë relevante për qytetarët, p.sh. e-shëndetësia, regjistrimi elektronik etj. Për këtë arsye, nuk ka asnjë informacion të unifikuar për numrin e saktë të përdoruesve të shërbimeve elektronike në nivel kombëtar. Vetë portali u krijua në 2011 dhe nuk ka ndryshuar që nga raporti i parë i bërë për vëzhgimin e agjendës digjitale, pasi mbetet i vjetëruar dhe ka një dizajn jo miqësor për përdoruesit. Sipas raporteve të disponueshme, janë rreth 80.000 përdorues të portalit të qeverisjes elektronike.

Sipas Ministrisë së Brendshme, 200.000 qytetarë kanë marrë letërnjoftime elektronike që nga maji 2022. Mali i Zi është i pari në rajon që zbaton konceptin, por ende po punon për zhvillimin e shërbimeve për të mundësuar përdorimin e ID-së. Dallimi kryesor midis eID-së së re është se ai vjen me dy certifikata digjitale – eidentifikimi dhe një certifikatë të kualifikuar të nënshkrimit elektronik. Duke pasur në dispozicion këto certifikata, qytetarët mund të nënshkruajnë dokumente në format elektronik dhe të përdorin shërbime të caktuara që kërkojnë identifikim elektronik. Megjithatë, përpara se të mund ta përdorni, çdo ID duhet të aktivizohet, gjë që paraqet një pengesë shtesë në përdorimin e opsioneve që ofron.

Në përputhje me Ligjin për ID, TrustME ofron shërbime të lëshimit të certifikatave digjitale që përdoren për identifikim elektronik dhe certifikatës së nënshkrimit elektronik të kualifikuar.

Reagimet e përgjithshme mbi cilësinë dhe lehtësinë e përdorimit të shërbimeve elektronike të ofruara janë të ndryshme. Disa shërbime vlerësohen si konfuze dhe të vështira për t'u kaluar, duke pakësuar përfitimet që ata duhej të ofronin. Nga ana tjetër, disa shërbime tashmë të njohura për qytetarët janë vlerësuar si të kënaqshme dhe të lehta për t'u kryer.

## Maqedonia e Veriut

Megjithëse Sistemi i Menaxhimit të Dokumenteve (SMD) u lançua në vitin 2020, përdorimi i tij në institucionet publike mbetet i ulët. Hulumtimet treguan se vetëm 9 nga 101 institucione që morën pjesë në të kishin SMD, ndërsa 75% e tyre mbanin dokumente në rrjetet lokale ose kompjutera personale. Pa unifikuar të gjitha institucionet publike nën SMD, nuk është e mundur të vendoset ndëreveprueshmëri e plotë.

Parimi vetëm një herë është ende për t'u zbatuar dhe mbetet një prioritet i Qeverisë dhe autoriteteve përkatëse.

Ndërlidhja dhe shkëmbimi i të dhënave ndërmjet administratës publike si dhe sektorit privat bëhet përmes Platformës së Interoperabilitetit. Në nëntor 2021, në platformë ishin 39 subjekte. Sipas MSHIA-së, në maj të vitit 2022 disponoheshin 567 shërbime online në të cilat administrata publike mund të shkëmbente të dhëna mes vete.

Sa i përket portalit të shërbimeve elektronike, përshtypjet e përgjithshme nga testimi thanë se procesi i regjistrimit në portalin [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) për shërbime duhet të kalojë përmes Drejtorisë së të Ardhurave Publike edhe për shfrytëzimin e shërbimeve bazë. Pothuajse asgjë nuk merret me e-mail, pra qasja është shumë e kufizuar. Po ashtu, përveç njoftimit në [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk), faqet e institucioneve nuk janë të ndërlidhura, ndërsa për disa shërbime është e nevojshme krijimi i profilit shtesë të institucionit përkatës. Disa shërbime që janë prezantuar si elektronike, nuk janë fare të tilla, dhe për disa shërbime si shembulli i testuar, vetëm një prej hapave është elektronik (krijimi i kërkesës), por për të marrë shërbimin e plotë duhet të drejtoheni në sportelin e institucionit. Për më tepër, gjatë testimit të shërbimeve, u vu re se certifikata e dëshmisë së penalitetit (që shpesh kërkohet gjatë përfundimit të marrëdhënies së punës, ose ushtrimit të disa të drejtave) ende merret nga gjykata ku ka lindur personi, pavarësisht nga vendbanimi i tij aktual, d.m.th. sipas kartës së identitetit. Nevojitet shumë kohë për aksesimin e shërbimeve elektronike, gjë e cila nuk është e përshtatshme për kuptimin dhe qëllimin e tyre. Sa i përket përdorimit të shërbimeve në gjuhë të tjera (shqip dhe anglisht), [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) është pjesërisht i përkthyer, ndërsa emri i shërbimit ekziston vetëm në gjuhën maqedonase.

## Serbia

Shërbimet e qeverisjes elektronike janë zhvilluar në mënyrë të qëndrueshme gjatë disa viteve të fundit. Pandemia e covid-19 shërbeu si një përshpejtues për pranimin dhe përdorimin më të gjerë të shërbimeve të qeverisjes elektronike nga qytetarët. Megjithatë, ka ende hapësirë të konsiderueshme për zhvillim dhe afrim të shërbimeve elektronike edhe më afër qytetarëve.

Dy fusha kryesore që mund të mundësojnë që shërbimet e qeverisjes elektronike të arrijnë nivelin tjetër janë përqendrimi te përdoruesi dhe menaxhimi i produktit. Këto tema u theksuan në intervista dhe fokus grupe si diçka që është thelbësore për të pasur shërbime më të mira të qeverisjes elektronike në përgjithësi. Megjithëse, përqendrimi te përdoruesi dhe menaxhimi i produktit është një angazhim afatgjatë dhe duhet të përfshihet

në mënyrë strukturore në të gjitha nivelet e qeverisjes. Ky angazhim do të kërkojë fokus serioz, punë dhe përkushtim për t'u zbatuar me sukses dhe në mënyrë të depërtueshme.

Fakti inkurajues është se disa institucione janë të vetëdijshme për këtë nevojë. Për shembull, Office për ITE po përdor koncepte të tilla si shkathtësia, të menduarit e dizajnit, përdoruesit etj., gjë që është tregues shumë domethënës i qasjeve në të ardhmen. Një shembull tjetër i mirë është Ekipi për Reformën e Administratës Publike dhe Qeverisjen Elektronike pranë Zyrës së Kryeministrit, i cili përdor koncepte të ngjashme si Zyra për ITE, së bashku me konceptet e bashkëkrijimit. Kjo u zbatua në krijimin dhe prezantimin e shërbimit elektronik të lëshimit të biletave të parkimit dhe hapësirave të parkimit për personat me aftësi të kufizuara. Ende në fazat fillestare, këto lloj qasjesh duhet të promovohen dhe zbatohen në të gjithë strukturën e qeverisjes elektronike.

Shërbimet elektronike të disponueshme janë të vendosura në qendër në portalin qeveritar e-Uprava<sup>29</sup>. Në prill 2022, numri i përgjithshëm i shërbimeve të disponueshme për qytetarët ishte rreth 50, ndërsa numri i përgjithshëm i qytetarëve elektronikë (numri i llogarive të regjistruara në Portalin për identifikim elektronik) ishte 1.320.305. Shërbimet më të njohura dhe më të përdorura ishin para së gjithash ato që lidhen me covid-19. Më shumë detaje dhe numra mund të gjenden në Raportin e vitit 2021 për AD në Serbi.



6



# AFTËSIMI DIGJITAL

## 6. AFTËSIMI DIGJITAL

Aftësimi digjital është ndoshta elementi më i rëndësishëm që ndikon në zhvillimin e mëtejshëm të Agjendës Digjitale në rajon. Ka pasur iniciativa rajonale në lidhje me këtë temë (p.sh. përpjekjet e KBR – Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal), megjithatë ato janë ende në fazat fillestare. Duke marrë parasysh synimet ambicioze që ka secili prej vendeve dhe ekonomive të synuara, niveli i aftësimin digjital është ende i pamjaftueshëm për t'i arritur ato. Prandaj, një pjesë e rëndësishme e fokusit të planeve afatshkurtra dhe afatgjata duhet t'i kushtohet kësaj fushe.

Në hulumtimin bazë rajonal të AD, kishte vetëm statistika nga Serbia dhe Maqedonia e Veriut në lidhje me njohuritë kompjuterike dhe TIK, përkatësisht. Gjërat nuk kanë lëvizur ndjeshëm më tej nga momenti i hulumtimit bazë. Ekziston ende një mungesë e një mënyre uniforme për të matur dhe gjurmuar përparimin e aftësive digjitale si në nivel kombëtar, ashtu edhe në atë rajonal. Megjithëse mund të shihen përpjekje të ndryshme në të gjithë rajonin në drejtim të krijimit të dokumenteve përkatëse në lidhje me aftësimin digjital, mungesa e metodologjive standarde të matjes dhe monitorimit ishte dhe mbetet një nga sfidat kryesore për secilin vend dhe rajonin në tërësi.

### Shqipëria

Një dokument strategjik që trajton aftësimin digjital është **Strategjia Ndërsektoriale për Agjendën Digjitale 2022 – 2026** e miratuar rishtazi. Synimi i parë i strategjisë i quajtur qeveria digjitale synon të përmirësojë si aftësimin digjital të nëpunësve publikë në Republikën e Shqipërisë, ashtu edhe të gjithë populates, duke transformuar metodat e mësimdhënies dhe të të nxënimit. Arritja e këtij qëllimi bazohet në disa shtylla kryesore: krijimi i një kulture digjitale të të mësuarit; procesi i mësimdhënies dhe mësimnxënies; ndërtesa të sigurta dhe lidhje interneti; kërkimi shkencor në institucionet e arsimit të lartë.

Megjithatë, të dhënat për aftësim digjital në Shqipëri janë të vështira për t'u gjetur. Raportet e aftësimin dhe/ose statistikat e publikuara nga institucionet zyrtare janë pothuajse inekzistente. Kjo u konfirmua në intervistën me përfaqësuesit e AKSHI-së në të cilat ata deklaruan se qeveria nuk disponon të dhëna për aftësimin digjital. Megjithatë, një raport i INSTAT-it tregon se 51.1% e personave të grupmoshës 65-74 vjeç nuk kanë përdorur kurrë internetin. Pas mbylljes së sporteleve fizike të ADISA-s, kjo mund të bëhet problem pasi marrja e disa shërbimeve si procedurat e pensionit dhe dhënia e letërnjoftimeve tashmë bëhen përmes portalit e-Albania.

### Kosova\*

Sipas Institutit Kosovar\* për Administratë Publike, organ përgjegjës për edukimin dhe trajnimin e punonjësve në administratën publike, aftësitë e burokracisë janë në nivele të kënaqshme. Në vitin 2021, gjithsej 382 punonjës të administratës publike kanë kaluar nëpër trajnime/edukime të ndryshme në fushën e IT-së si sistemi elektronik për menaxhimin e kërkesave të trajnimit, menaxhimin e projekteve, sigurinë kibernetike dhe mbrojtjen e të dhënave.

Përveç kësaj, rreth 4500 nëpunës morën pjesë në trajnime mbi temat e modernizimit të administratës publike, procesit të politikave publike, integritimit evropian, financave publike dhe qeverisjes vendore.

Gjithashtu, OSHC-të ofrojnë programe arsimore për të përmirësuar aftësimin digjital të qytetarëve. Për shembull, Open Data Kosova fokusohet në punën me popullatën e re, ndërsa Ministria e Ekonomisë po merret me përmirësimin e aftësive digjitale përmes projektit KODE. Një segment i projektit KODE fokusohet veçanërisht tek të rinjtë e papunë dhe të papunësuar. Gjatë periudhës 2020-2030, synohet të kemi 4000 qytetarë që kanë marrë pjesë në Programin Youth Online and Upëard (YOU) që do t'u mësojë atyre aftësi të specializuara teknike si zhvillimi i softuerit.

## Mali i Zi

**Strategjia e Transformimit Digjital të Malit të Zi 2022-2026** identifikon përmirësimin e aftësive dhe kapaciteteve për transformimin digjital si qëllimet e saj kryesore strategjike. Ai shkon paralelisht me qëllimin strategjik për përmirësimin e ndërgjegjësimin digjital në shoqëri dhe konkurrencës në fushën e TIK-ut. Thënë kështu, një nga iniciativat e nisura ishte Akademia Digjitalë – një platformë arsimore dedikuar burokratëve, studentëve dhe grupeve vulnerabël.

Këtu vlen të përmenden edhe synimet dhe përpjekjet e parashikuara përmes **Strategjisë së Digjitalizimit të Sistemit Arsimor 2022-2027**. Një nga qëllimet strategjike të saj është përmirësimi i aftësive digjitale dhe kompetencave digjitale me qëllime operacionale si ngritja e nivelit të aftësive dhe kompetencave digjitale të punonjësve në institucionet arsimore, ngritja e nivelit të aftësive dhe kompetencave digjitale të studentëve, përmirësimi i përdorimit të sigurtë të teknologjisë, përmirësimi i aftësive dhe kompetencave digjitale dhe aplikimi i teknologjive digjitale përmes fushatave promovuese.

Një tjetër synim i Ministrisë së Administratës Publike ishte sigurimi i ndërveprimit të sistemeve të përbashkëta të informacionit të përdorura nga institucione të ndryshme të administratës publike me qëllim krijimin e një sistemi plotësisht të integruar. Për ta arritur këtë, Ministria synoi të zhvillojë dhe lançojë të paktën 10 shërbime për qytetarët dhe bizneset. Megjithatë, mbetet e paqartë nëse do të arrijë ndonjë përparim në këtë fushë.

## Maqedonia e Veriut

**Strategjia Kombëtare e Punësimit 2021-2027, me Planin e Veprimit 2021-2023<sup>30</sup>** dhe **Strategjia Kombëtare e TIK-ut 2021-2025** e Republikës së Maqedonisë së Veriut (që do të miratohet) fokusohet në zhvillimin e aftësive digjitale të popullsisë. Për të përmirësuar aftësimin digjital, përpjekjet e qeverisë do të fokusohen në aspektet e mëposhtme:

- Futja e klasave/lëndëve përkatëse në sistemin arsimor;
- Përmirësimi i aftësive digjitale të qytetarëve për të përmirësuar aftësimin e tyre për punësim, veçanërisht të të papunëve;
- Rritja e aftësive digjitale të burokratëve në administratën publike.

Qëllimi i Strategjisë është që pas zbatimit të masave të planifikuara, shkalla e pjesëmarrjes së të rriturve në arsim dhe trajnim të arrijë në 16% në vit deri në vitin 2027. Gjithashtu, një synim tjetër është që 45% e popullsisë të ketë aftësi digjitale deri në fund të vitit 2027.

Për Maqedoninë e Veriut, mund të konstatohet se ka masa për promovimin e aftësive digjitale në nivel kombëtar, por rezultatet e zbatimit do të kërkojnë kohë.

30 Strategjia Kombëtare e Punësimit 2021-2027, me plan veprimi 2021-2023. Aksesoj linkun këtu: <https://bit.ly/3V51lFF>

## Serbia

**Strategjia e Zhvillimit të Aftësive Digjitale 2020 - 2024**<sup>31</sup> mbetet dokumenti strategjik më i rëndësishëm për zhvillimin digjital në vend. Ai lidh aftësitë dixhitale me kalimin në ekonomi digjitale dhe thekson domosdoshmërinë për të fuqizuar njerëzit për punë në të ardhmen dhe në një ekonomi të dijes.

Sipas hulumtimit dhe intervistave të bëra me qytetarët në bashkësitë lokale<sup>32</sup>, të dhënat tregojnë se ata janë të interesuar për përdorimin e shërbimeve, por proceset e ndërlikuara dhe mungesa e informacionit paraqesin pengesa reale. Kështu, nevojitet investimi në arsim dhe aftësi digjitale.

Gjithashtu, konkluzionet nga intervistat e bëra me pjesëmarrësit e fokus grupit konfirmojnë se qasja në disa shërbime elektronike është konfuze. Ky konfuzion shpesh lind nga mungesa e udhëzuesve dhe/ose udhëzimeve të pamjaftueshme të qarta në portal.

31 Strategjia për Zhvillimin e Aftësive Digjitale 2020-2024: <https://bit.ly/3XeZy2T>

32 Nëntor 2021, linku: <https://bit.ly/3EFVwsP>





**7**



**AKSESI I SHËRBIMEVE  
ELEKTRONIKE  
DHE RRITJA E  
NDËRGJEGJËSIMIT**

## 7. AKSESI I SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE DHE RRRITJA E NDËRGJEGJËSIMIT

Qasja në shërbimet elektronike po ofrohet përmes portaleve kombëtare dhe ka pasur progres në të gjithë rajonin në krahasim me raportin bazë. Megjithatë, në mënyrë që të rritet numri dhe cilësia e shërbimeve dhe përdorimit, duhet t'i kushtohet më shumë fokus përqendrimit ndaj përdoruesit dhe lehtësisë ndaj përdorimit të portaleve dhe aksesit në to.

### Shqipëria

Janë rreth 200 institucione publike që ofrojnë shërbimet e tyre elektronike në platformën e-Albania. Aktualisht janë rreth 1200 shërbime publike të ofruara online, ose afërsisht 95%. Qeveria shqiptare ka investuar në zhvillimin e shërbimeve elektronike, digjitalizimin e arkivave, rritjen e numrit të sistemeve të lidhura në platformën qeveritare të ndërveprueshmërisë, shkëmbimin e të dhënave, rritjen e numrit të shërbimeve elektronike në platformë, infrastrukturën, zhvillimin e platformave specifike, shkëmbimi i dokumenteve ligjore, vula dhe nënshkrimi elektronik etj. Platforma e-Albania shërben si një portë e centralizuar përmes së cilës, çdo individ i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbimet elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Kjo platformë është e lidhur me platformën qeveritare të ndërveprueshmërisë, e cila është arkitektura bazë mbi të cilën mundësohet ndërveprimi me sistemet elektronike të institucioneve publike. Platforma e ndërveprueshmërisë është e lidhur përmes rrjetit qeveritar GovNet me 55 sisteme elektronike të administratës publike aktualisht.

### Kosova\*

Lançimi i portalit **e-kosova** ishte një përparim i madh në afrimin e shërbimeve elektronike me qytetarët. Megjithëse është ende në fazat e hershme dhe numri i shërbimeve të ofruara mbetet mjaft i kufizuar, pritet që shërbimet e reja të jenë të disponueshme tani që aspektet e ID-së dhe nënshkrimit elektronik janë të rregulluara me ligj. Portali ofron më shumë se 30 shërbime elektronike dhe ka 648.939 përdorues të regjistruar, përfshirë qytetarë dhe biznese.

Gjatë vitit të kaluar, OSHC-të ishin aktive në avancimin e Agjendës Digjitale. Përmes iniciativave dhe projekteve të ndryshme, OSHC-të kanë punuar së bashku me administratën publike lokale në zhvillimin e disa shërbimeve elektronike që synojnë përmirësimin e jetës në komunitet, ngritjen e vetëdijes për shërbimet elektronike në dispozicion, portalin e-kosova dhe ofrimin e edukimit. Megjithatë, administrata publike duhet të marrë një rol më aktiv në promovimin e qeverisjes elektronike dhe shërbimeve elektronike të disponueshme, si dhe të ofrojë udhëzues informacioni se si të aksesohen këto shërbime elektronike dhe t'i përdorin ato.

## Mali i Zi

Aktualisht, portali **e-uprava**<sup>33</sup> që centralizon të gjitha shërbimet elektronike ka mbi 80.000 përdorues dhe ofron 523 shërbime, si për qytetarët ashtu edhe për bizneset. Megjithatë, raport<sup>34</sup> i zhvilluar nga Institut Alternativa tregon se nga këto shifra, vetëm 181 janë të dedikuara për qytetarët, ndërsa pjesa tjetër 321 i dedikohen sektorit të biznesit.

Ekziston një **portal i të dhënave të hapura**<sup>35</sup> ku qytetarët mund të aksesojnë të dhënat që disponojnë institucionet publike dhe t'i shkarkojnë ato në një format të hapur dhe të lexueshëm nga pajisjet elektronike. Deri më tani ka pasur rreth 195.000 shkarkime nga portali.

## Maqedonia e Veriut

Pika qendrore e shërbimeve elektronike është **Portali Kombëtar për Shërbimet elektronike**<sup>36</sup>, i cili aktualisht disponon 212 shërbime. Megjithatë, duket se vetëm 75 prej tyre janë nxjerrë dhe gati për t'u përdorur, ndërsa pjesa tjetër janë ose në fazën e zhvillimit ose sapo janë shpallur. Në shumicën e rasteve kur shërbimet elektronike nuk janë të disponueshme, ekziston një udhëzues i shkruar se si të aksesoni personalisht një shërbim të caktuar.

Të mbështetur nga Shoqata e Njësive të Vetëqeverisjes Lokale të Republikës së Maqedonisë së Veriut, ka shembuj pozitivë të zhvillimit të shërbimeve elektronike në nivelet vendore të administratës publike. Për shembull, **e-lejet e ndërtimit**<sup>37</sup>, portali për menaxhimin e lejeve dhe raporteve mjedisore, **e-toka ndërtimore**<sup>38</sup>, aplikacionet e-stvari.mk dhe e-urbanizam.mk.

## Serbia

Duke krahasuar popullsinë e përgjithshme të Serbisë (6.9 milionë) dhe numrin e përgjithshëm të përdoruesve të **e-Uprava**<sup>39</sup> (1.2 milionë), mund të konkludojmë se afërsisht 17.8% e popullsisë së paku një herë në jetën e tyre ka përdorur shërbimet e qeverisjes elektronike.

Kjo është në përputhje me gjetjet e hulumtimit të NALED-it<sup>40</sup> mbi qeverisjen elektronike se afërsisht gjysma e popullsisë është e njohur me shërbimet e qeverisjes elektronike, ndërsa 18% e qytetarëve ende nuk janë të vetëdijshëm për këtë mundësi. Për më tepër, si arsye për mospërdorimin e shërbimeve të qeverisjes elektronike, ata përmendin një proces(e) tepër të komplikuar dhe besimin se është më e lehtë për ta bërë atë personalisht. Është mjaft interesante që 46% e të anketuarve preferojnë aksesin në e-Uprava me celular ose tablet.

Megjithatë, problemi më i shpeshtë me aksesin në nënshkrimet digjitale është fakti se ID-të e qytetarëve të lëshuara para vitit 2014 janë të papajtueshme me nënshkrimet digjitale.

33 Portali eQeveritar për Malin e Zi. <https://bit.ly/3gamkIx>

34 Raporti i Institut Alternativa i disponueshëm: <https://bit.ly/3EkIxeX>

35 Portali i të dhënave të hapura. <http://bit.ly/3ApkzOq>

36 Portali Kombëtar i Shërbimeve Elektronike. <http://bit.ly/3AoVO4X>

37 eDozvoli. <https://bit.ly/3TR4zvj>

52 38 e-Construction land portal. <https://bit.ly/3UPDA4M>

39 Portali Kombëtar i eQeverisjes së Serbisë. <https://bit.ly/3gcZcsT>

40 Sondazh mbi opinionin publik për shërbimet elektronike. <https://bit.ly/3GpTNct>

Rritja e ndërgjegjësimit për Agjendën Digjitalë dhe veçanërisht shërbimet elektronike për të rritur kërkesën e qytetarëve për shërbime elektronike cilësore është një nga qëllimet e projektit ICEDA. Palët kryesore të interesit për promovimin dhe rritjen e ndërgjegjësimit janë OSHC-të e përfshira në projektin ICEDA. Secili prej vendeve pjesëmarrëse në projekt filloi me tre OSHC, qëllimi kryesor i të cilave ishte krijimi dhe administrimi i qendrave qytetare për mbështetjen e e-Qeverisjes. Nëpërmjet këtyre qendrave, OSHC-të arritën të fuqizojnë rreth 32.000 qytetarë nga vendet e synuara të Ballkanit Perëndimor për të përdorur shërbime të caktuara elektronike dhe për të përhapur aftësimin digjital.

Për shembull, në Kosovë\*, një rrjet i OSHC-ve nga Kosova\* kanë dhënë një kontribut të drejtpërdrejtë në mbështetjen dhe avokimin e shërbimeve e-qeveritare përmes projektit ICEDA. Grupi i parë i OShC-ve të angazhuara përmes projektit kanë zbatuar iniciativat e tyre 18-mujore për të mbështetur shërbimet e qeverisjes elektronike. Duke shërbyer si qendra mbështetëse për aktorët institucionalë përgjegjës për ofrimin e shërbimeve të ndryshme elektronike, këto OSHC kanë shfrytëzuar gjithashtu kapacitetet dhe ekspertizën e tyre për të ofruar mbështetje për zbatimin e Agjendës Digjitalë.

Në Maqedoninë e Veriut, përmes iniciativës ICEDA, tre OSHC themeluan dhe menaxhuan tre qendra mbështetëse të e-qeverisjes në Shkup, Kërçovë dhe Prilep, duke mbuluar gjithashtu zona të caktuara rurale, me qëllim të ndihmës së qytetarëve në përdorimin e shërbimeve elektronike specifike publike. Qendrat arritën të ndihmojnë gjithashtu grupet më të cënueshme që vijnë nga standarde të ulëta socio-kulturore, romë, analfabetë dhe/ose "analfabetë funksionalë", të moshuarit, personat me papunësi afatgjatë dhe personat me njohuri bazë informative, etnikë ruralë dhe të përzier, popullsi fetare.

Në Serbi, disa iniciativa u ndërmorën nga nën-përfituesit. Njëri ishte zbatimi i projektit "Digjitalizimi - lidhja për të ardhmen", i cili supozoi organizimin e trajnimeve mbi bazat e përdorimit të teknologjive moderne dhe përmbajtjes digjitale për qytetarët. Gjithashtu, u krijua një faqe interneti me qëllim afrimin e shërbimeve elektronike me qytetarët në përdorimin e mjeteve digjitale. Një iniciativë tjetër supozoi kryerjen e hulumtimit të më shumë se 600 të anketuarve që shqyrtonin përdorimin e shërbimeve elektronike në qytetin e Pançevës. Gjithashtu, u krijuan dhjetë video edukative që synonin të lehtësonin përdorimin e shërbimeve elektronike për popullatën e përgjithshme. Në qytetin e Nishit, qytetarët e interesuar morën pjesë në hulumtimin "E-Services në qytetin e Nishit", dhe qëllimi i hulumtimit ishte mbledhja e informacionit për përdorimin dhe cilësinë e shërbimeve ekzistuese elektronike.











8



**SIGURIA  
KIBERNETIKE**

## 8. SIGURIA KIBERNETIKE

Rank	Country	National Cyber Security Index
18.	 Serbia	80.52 
52.	 North Macedonia	55.84 
68.	 Albania	48.05 
91.	 Montenegro	35.06 

**Figura 5:** Indeksi Kombëtar i Sigurisë Kibernetike (IKSK) krahason vendet e përzgjedhura të Ballkanit Perëndimor në raportin e IKSK<sup>41</sup>. Fatkeqësisht, të dhënat për Kosovën\* mungojnë.

Sipas IKSK, Serbia ka përmbushjen më të madhe të treguesve të përzgjedhur që mbulojnë aspektet e politikave, arsimit, sigurisë dhe menaxhimit të krizave. Kjo është paksa befasuese duke pasur parasysh faktin se vendet e tjera të listuara janë pjesë e aleancës së NATO-s – mbrojtja kibernetike është pjesë e detyrës thelbësore të mbrojtjes kolektive të NATO-s. Për më tepër, fokusi kryesor i NATO-s në mbrojtjen kibernetike është të mbrojë rrjetet e veta, të operojë në hapësirën kibernetike (përfshirë përmes operacioneve dhe misionëve të Aleancës), të ndihmojë aleatët të rrisin qëndrueshmërinë e tyre kombëtare dhe të ofrojnë një platformë për konsultime politike dhe veprime kolektive<sup>42</sup>. Nga ana tjetër, duke pasur parasysh se Shqipëria, Mali i Zi dhe Maqedonia e Veriut kanë hyrë në NATO në momente të ndryshme (përkatësisht 2009, 2017 dhe 2020), deri më sot mund të ketë pasur prioritete të ndryshme të sigurisë dhe mbrojtjes.

Duke e krahasuar IKSK me atë të cituar në hulumtimin bazë rajonal të DAO, mund të konkludohet se Maqedonia e Veriut ka bërë përparimin më të madh, si në aspektin e renditjes ashtu edhe të indeksit. Ajo është ngjitur me njëmbëdhjetë vende në renditje (nga 63 në 52) dhe ka rritur indeksin e saj me 23%. Shqipëria u ngjit për një vend në renditje (e 68-ta nga e 69-ta) duke rritur indeksin me 16%. Serbia dhe Mali i Zi përkeqësuan pozitat e tyre në renditje, përkatësisht me dy dhe shtatë vende, duke përmirësuar në mënyrë marginale indekset e tyre (përkatësisht 3% dhe 4%).

41 NCSI index i realizuar nga e-Governance Academy Estonia. <https://bit.ly/3V95xnJ>

42 NATO Cyber defence - <https://bit.ly/3EjJ8gY>



Më tej, Pricewaterhouse Coopers për Ballkanin Perëndimor thekson se krimi kibernetik dominon peisazhin e kërcënimeve, me llojet më të shpeshta të sulmeve që janë malware, phishing, ransomware dhe, në një farë mase, mohimi i shpërndarë i shërbimit (DDoS)<sup>43</sup>.

## Shqipëria

Sipas Indeksit të fundit Kombëtar të Sigurisë Kibernetike, Shqipëria u rendit e 68-ta me 48.05 pikë. Krahasuar me një vit më parë, ajo krahasohet me ecurinë e 72-të të një viti më parë.

Në korrik 2022, qeverisja elektronike e Shqipërisë pësoi sulmin më të madh kibernetik deri më tani. Si pasojë e sulmit, i gjithë sistemi ishte jashtë funksionit për gati tre javë. Ashpërsia e sulmit ishte e tillë që rekomandimi zyrtar i autoriteteve ishte që të mos merrnin parasysh asnjë dokument elektronik të lëshuar midis 16 dhe 24 korrikut.

Në dhjetor 2021, u zbuluan të dhëna personale të 637.000 qytetarëve të Tiranës, që përmbanin të dhëna personale si pagat. Nga hetimet rezultoi se një punonjës i administratës publike ka shkarkuar bazën e të dhënave dhe më pas ia ka shitur një pale të tretë. Jo vetëm kaq, por baza e të dhënave u bë e aksesueshme publikisht përmes lidhjeve që qarkullonin rreth mediave sociale dhe aplikacioneve të mesazheve. Më tej, ndër të tjera, hetimi zbuloi se ka mungesë të zbatimit sistematik të ligjeve në fuqi, vështirësi në menaxhimin e burimeve të TIK-ut, akses të pakufizuar në të dhëna, mungesë procedurash dhe injorim të procedurave ekzistuese.

## Kosova\*

**Drejtoria e Operacionit dhe Sigurisë** pranë **Agjencisë së Informacionit dhe Shoqërisë** është përgjegjëse për hartimin e politikave dhe standardeve që lidhen me sigurinë e teknologjisë së informacionit. Duhet të theksohet se nuk ka një strategji të veçantë të sigurisë kibernetike, kështu që është pjesë e strategjive më të gjera. Me shumë mundësi kjo do të vazhdojë të jetë edhe në të ardhmen pasi siguria kibernetike është pjesë e Strategjisë së Agjendës Digjitale 2030. Për momentin, po përgatitet Ligji për Sigurinë Kibernetike dhe një nga dispozitat është krijimi i **Agjencisë Shtetërore të Sigurisë Kibernetike**. Ai do të jetë përgjegjës për mbikëqyrjen, kontrollin dhe vendosjen e standardeve të sigurisë kibernetike.

## Mali i Zi

Për momentin, Ministria e Administratës Publike përgatiti një **Strategji të re të Sigurisë Kibernetike të Malit të Zi për periudhën kohore 2022-2026** dhe një Plan Veprimi pasues për vitin 2022, i cili u miratua. Kjo Strategji trajton domosdoshmërinë e përmirësimit të sigurisë së domenit digjital, respektimin e rregullave dhe rregulloreve të NATO-s dhe BE-së dhe vendosjen e një kuadri institucional për reagimin ndaj incidenteve kibernetike. Gjithashtu, drafti i Strategjisë parashikonte krijimin e një **Agjencie për Sigurinë Kibernetike**, e cila do të përfaqësonte një agjenci të re qeveritare që do të synonte të trajtonte çështjet e sigurisë kibernetike në Mal të Zi.

43 Faqja 17, Western Balkans: Emerging Cyber Threats – Cybersecurity Ecosystem Report. PwC. Prill 2021. Aksesohet te: <https://bit.ly/3tG94hl>

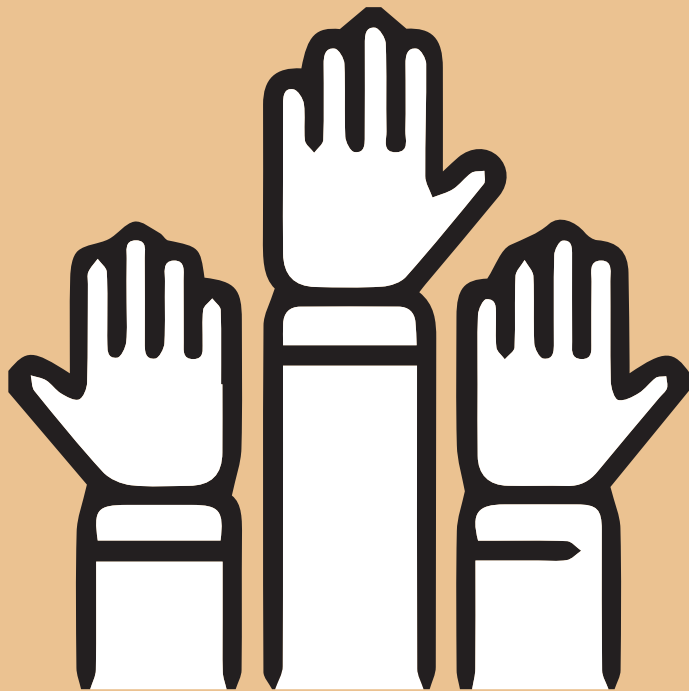
## Maqedonia e Veriut

**Strategjia Kombëtare për Siguri Kibernetike e Republikës së Maqedonisë 2018-2022** rregullon fushën e sigurisë kibernetike. **Agjencia e Komunikimeve Elektronike** është përgjegjëse për rregullat e vendosura për të garantuar sigurinë dhe integritetin e rrjeteve. Më tej, **Qendra Kombëtare për Reagim ndaj Incidenteve Kompjuterike** është themeluar si departament i veçantë sipas Ligjit për Komunikimet Elektronike. Fusha e punës e qendrës mbulon sigurinë dhe mbrojtjen e rrjetit dhe informacionit, veçanërisht të infrastrukturës kritike.

## Serbia

**Strategjia e Zhvillimit të Shoqërisë së Informacionit dhe Sigurisë së Informacionit 2021- 2026** mbetet ende qendrore për zhvillimin e kapaciteteve të sigurisë kibernetike.

Shpesh, mungesa e mbrojtjes së nevojshme të sigurisë kibernetike po rrezikon të dhënat personale të qytetarëve. Kështu ndodhi pas prezantimit të certifikatave digjitale të detyrueshme për covid-19, në ambiente të mbyllura në vjeshtën e vitit 2021. Për shkak të defektit në dizajnin e sigurisë së aplikacionit, personat që verifikonin certifikatat mund të aksesonin të dhënat private të qytetarëve pas skanimit të certifikatave. Kjo u trajtua pak kohë më pas, por gjithsesi tregoi dobësi të procesit.

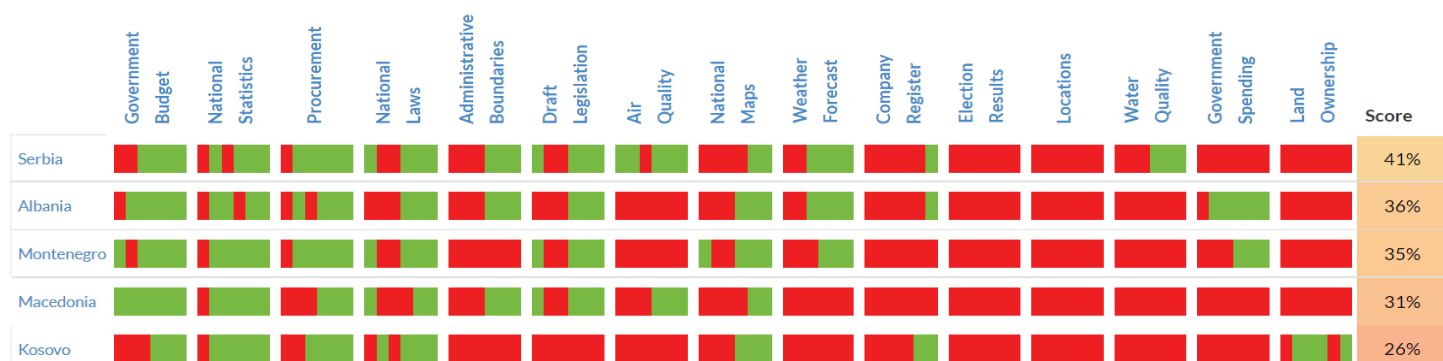


9



# **E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA**

## 9. E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA



**Figura 6:** Indeksi global i të dhënave të hapura<sup>44</sup>;

E-pjesëmarrja është futur në të gjithë rajonin përmes legjislacionit të ndryshëm. Edhe pse ka zbatime formale, të lidhura me aspektet legjislative dhe teknike të pjesëmarrjes elektronike, duket se ka rritur hendekun midis qytetarëve/OSHC-ve dhe qeverisë, pasi ka mundur mekanizma për më shumë komunikim të njëanshëm.

Kjo përshtypje mund të shihet edhe duke parë indeksin e E-Government nga sondazhi i OKB-së për E-Government 2022. Të gjitha vendet i përkeqësuan rezultatet e tyre në krahasim me sondazhin e vitit 2020. Serbia pati një ndryshim të lehtë negativ prej -1.8%, e ndjekur nga Shqipëria me -9.9%. Mali i Zi dhe Maqedonia e Veriut shënuan ulje dyshifrore të indeksit të tyre të qeverisjes elektronike, me -14.9% dhe -16.8% respektivisht. Këto shifra janë paraqitur në tabelën 5 të këtij raporti.

### Shqipëria

E-pjesëmarrja rregullohet me ligj në Shqipëri dhe ekziston një platformë kombëtare për një procedurë të tillë. Megjithatë, shembulli i miratimit të Strategjisë së re Kombëtare Ndërsektoriale për Agjendën Digjitale tregoi se ka ende hapësirë të konsiderueshme për përmirësim. Për shembull, periudha e konsultimeve ishte vetëm dy javë, ndërkohë që institucioni përgjegjës (AKSHI) nuk i ftoi zyrtarisht palët e interesuara për të marrë pjesë në konsultime. Ndërkohë, strategjia e miratuar rishtazi thekson rëndësinë e konsultimeve publike në procesin e vendimmarrjes si një mënyrë për të rritur transparencën dhe gjithëpërfshirjen.

### Kosova\*

E-demokracia dhe pjesëmarrja elektronike mbeten në një nivel të ulët pavarësisht përpjekjeve të qeverisë për ta promovuar atë. Zyra e Kryeministrit themeloi **Platformën e Konsultimeve**<sup>45</sup> përmes së cilës qytetarët mund të përfshihen në procesin legjislativ dhe politikbërës. Megjithatë, nuk ka të dhëna për përdorimin në të kaluarën. Për më tepër, një platformë e-pjesëmarrjes për Parlamentin po zhvillohet përmes një projekti ndërkombëtar të mbështetur nga National Endowment for Democracy (NED).

44 Global Open Data Index. <http://bit.ly/3Asfvsk>

45 Platforma për konsultime publike. <http://bit.ly/3TFRYv2>

Menaxhuar nga Agjencia e Shoqërisë së Informacionit, Portali i të **Dhënave të Hapura**<sup>46</sup> ofron akses në grupet e ndryshme të të dhënave të administratës publike. Megjithatë, për shkak të mungesës së përditësimeve, numri i grupeve të të dhënave të disponueshme është i kufizuar.

## Mali i Zi

Në Mal të Zi, e-pjesëmarrja dhe e-demokracia ndiqen përmes dy platformave: **eParticipation**<sup>47</sup> dhe **ePetition**<sup>48</sup>. Këto platforma janë krijuar me qëllim që të afrojnë procesin demokratik të krijimit të ligjit dhe të formulimit të politikave me qytetarët, duke i lejuar ata të ushtrojnë të drejtat e tyre demokratike në mënyrë elektronike. ePetition u mundëson qytetarëve të paraqesin nismat e tyre direkt në ministrinë përkatëse. Kërkesat formale janë të paktën 3.000 nënshkrues, një person që dorëzon duhet të ketë vendbanim të ligjshëm në Mal të Zi dhe të jetë mbi 18 vjeç. Megjithatë, qeveria e ka fjalën e fundit dhe potencialisht mund të refuzojë çdo peticion që perceptohet si i dëmshëm për prioritetet kryesore të politikës së jashtme ose të brendshme.

Megjithëse të dyja platformat janë funksionale dhe miqësore për përdoruesit, popullariteti i tyre mes qytetarëve është mjaft i ulët. Për shembull, që nga viti 2019 ka pasur vetëm 21 peticione të dorëzuara përmes portalit ePetition. Edhe kur dorëzohen, angazhimi i qytetarëve mbetet i ulët. Për ilustrim, tre peticionet e fundit në portal mezi mblodhën 10 nënshkrime gjithsej!

## Maqedonia e Veriut

Për qytetarët e Maqedonisë së Veriut, pjesëmarrja elektronike është e disponueshme përmes disa portaleve: **Regjistri i vetëm kombëtar elektronik i rregulloreve**<sup>49</sup>, **Portali i të dhënave të hapura**<sup>50</sup> të qeverisë, **M-Community**<sup>51</sup>, **Portali i Partneritetit të Hapur Qeveritar të Maqedonisë së Veriut**<sup>52</sup>.

Nëpërmjet regjistrit kombëtar elektronik, qytetarët janë në gjendje të marrin pjesë në procesin e konsultimit, të shqyrtojnë dhe të bëjnë komente mbi ligjet, politikat dhe iniciativat si dhe të japin komente si plotësimi i ankesave ose raportimi i sjelljeve joetike. Gjithashtu, regjistri kombëtar elektronik është pasardhës i ish portalit e-demokraci që është përdorur në të kaluarën<sup>53</sup>.

Të dhënat e Indeksit të Hapjes 2022<sup>54</sup> tregojnë se Maqedonia e Veriut ka një përmirësim të vazhdueshëm në transparencën e qeverisë, megjithatë ky sukses nuk shpërndahet në mënyrë të barabartë midis niveleve të ndryshme të institucioneve. Sigurisht, ky është pjesërisht një sukses i iniciativës së quajtur Partneriteti i Qeverisjes së Hapur (PQH) e cila aktualisht po zbaton planin e saj të pestë kombëtar të veprimit për periudhën 2021-

46 Portali i të dhënave të hapura, Kosovë. <http://bit.ly/3AoCGnN>

47 eParticipation, Mali i Zi. <http://bit.ly/3Oias3v>

48 ePetition, Mal i Zi. <http://bit.ly/3EH07Lv>

49 Regjistri i vetëm kombëtar elektronik i rregulloreve. <http://bit.ly/3GuyAOC>

50 Portali i të dhënave të hapura. <http://bit.ly/3TLpCj4>

51 M-Community. <http://bit.ly/3V54Llv>

52 Portali i PQH. <http://bit.ly/3UWATHw>

62 53 Portali eDemocracy. <http://bit.ly/3Og0Mqk>

54 [Metamorphosis » Assessment of good governance in North Macedonia and the region through the Openness Index – Assembly and Executive branch of power – 2021 measurement](#)

2023. Si organ këshillues për të shtyrë përpara zbatimin e PQH-së, u krijua Këshilli për Koordinim dhe Monitorim. Ai përbëhet nga 16 anëtarë që vijnë nga administrata publike dhe shoqëria civile.

**Strategjia e Transparencës Qeveritare e Republikës së Maqedonisë së Veriut 2019 – 2021**<sup>55</sup> parashikon që e gjithë administrata publike duhet të paraqesë propozime legjislativë në platformën e regjistrimit kombëtar elektronik dhe ta bëjë atë të disponueshme për konsultime publike. Deri më tani nuk ka qenë kështu.

## Serbia

Pas miratimit të Ligjit të ri për Referendumin dhe Nismat Qytetare në nëntor 2021, nismat e paraqitura në format elektronik u rregulluan me ligj.

**Portali i konsultimeve elektronike**<sup>56</sup> paraqet një lokacion të centralizuar për pjesëmarrjen e qytetarëve apo organizatave të shoqërisë civile në proceset e politikëbërjes në Serbi. Megjithatë, vlera e tij themelore shpesh hidhet poshtë për shkak të faktit se Qeveria, Parlamenti ose institucionet e administratës publike shpesh i kushtojnë pak ose aspak vëmendje komenteve të paraqitura përmes portalit. Kështu, OSHC-të preferojnë mënyrat “analoge” dhe “offline” si një mënyrë për të marrë pjesë në proceset e politikëbërjes.

**Portali i të dhënave të hapura**<sup>57</sup> ofron akses publik në të dhënat e mbajtura nga administrata publike. Aktualisht, ka pothuajse 2000 grupe të dhënash nga 110 institucione të publikuara, 1600 përdorues dhe 36 raste përdorimi bazuar në të dhënat e disponueshme.

55 Aksesu këtu. <http://bit.ly/3tCXa8f>

56 Portali i eConsultations. <http://bit.ly/3ULygzp>

57 Open Data Portal. <http://bit.ly/3URtHDF>





# 10



## **UDHËZUES PËR AVANCIME TË AGJENDËS DIGJITALE NË VENDET E BALLKANIT PERËNDIMOR**

## 10. UDHËZUES PËR AVANCIME TË AGJENDËS DIGJITALE NË VENDET E BALLKANIT PERËNDIMOR

Avancimi i Agjendës Digjitale është një proces i vazhdueshëm dhe për këtë arsye kërkon një qasje të vazhdueshme ndaj të gjitha aktiviteteve që lidhen me të. Kjo praktikisht do të thotë se nuk ka një përfundim të qartë të procesit, por një përmirësim të vazhdueshëm me qëllimin përfundimtar përmirësimin e jetës së përditshme të qytetarëve. Pas hulumtimit dhe grumbullimit të propozimeve nga udhërrëfyesit e secilit raport kombëtar, këtu është lista e nismave dhe hapave të përbashkëta më të rëndësishme që mund të çojnë në avancimin e Agjendës Digjitale në të gjithë rajonin:

- Sigurimi i zbatimit të duhur dhe thelbësor të rregulloreve aktuale, kornizave strategjike dhe afateve të planifikuara.
- Promovoni dhe përafrimi i kuadrit ligjor dhe dokumentave strategjike, legjislativë dhe administrative për një audiencë sa më të gjerë. Fokusi duhet të jetë në çdo segment të shoqërisë pasi pandemia e covid-19 tregoi se edhe të moshuarit mund t'i përdorin shërbimet elektronike me lehtësi.
- Shkëmbim më i shpeshtë i praktikave më të mira nga rajoni, veçanërisht midis vendeve dhe ekonomive të synuara. Rajoni është shumë i ngjashëm në sfidat e tij, por në faza të ndryshme të zhvillimit të Agjendës Digjitale kur vëzhgohet në nivel kombëtar të secilit vend të synuar për këtë punim. Për shembull, Shqipëria ofron shërbime të administratës publike vetëm në formë digjitale/elektronike, ndërsa Kosova\* ka lançuar portalin e saj të shërbimeve elektronike vetëm kohët e fundit. Shumëllojshmëria e përvojave nga të gjitha proceset është diçka që mund të jetë me vlerë të madhe nëse përdoret siç duhet.
- Të përmirësohet ndjeshëm ndërgjegjësimi për ekzistencën dhe përfitimet e e-shërbimeve për të gjithë popullatën. Komunikimi me qytetarët lidhur me Agjendën Digjitale është ende në një nivel relativisht të ulët dhe bazë dhe duhet përmirësuar ndjeshëm për të rritur përdorimin e shërbimeve elektronike. Kjo është zona që zakonisht theksohet si një nga më të rëndësishmet në të gjithë rajonin.
- Bërja e edukimit digjital prioritet, jo vetëm në dokumentet strategjike, por edhe në praktikë. Futja e një metodologjie uniforme monitorimi dhe matjeje në lidhje me aftësitë digjitale, si në nivel kombëtar ashtu edhe në atë rajonal.
- Përmirësimi i ndjeshëm i programeve të trajnimit, kompetencave dhe aftësive në lidhje me përqendrimin e përdoruesit, menaxhimin e projektit dhe menaxhimin e programeve brenda sektorit publik. Këto kompetenca dhe aftësi janë thelbësore për avancimin e Agjendës Digjitale dhe e-qeverisjes në nivele më të larta të performancës.
- Publikimi i rregullt i arritjeve dhe rezultateve në lidhje me Agjendën Digjitale dhe qeverisjen elektronike. Kjo duhet të bëhet në një mënyrë të thjeshtë dhe të drejt-përdrejtë në mënyrë që çdo organizatë apo individ i interesuar të mund të interpretojë dhe kuptojë përparimin dhe rëndësinë në një mënyrë të thjeshtë.
- Angazhoni ekspertë nga fushat e zhvillimit të dizajneve, zhvillimit të shërbimit, përvojës së klientit, bashkë-krijimit, zhvillimit dhe menaxhimit të produktit për të ndarë dhe rritur nivelin e njohurive dhe rezultateve të shërbimit elektronik.

- Të forcohen përpjekjet lidhur me rritjen e sigurisë kibernetike, jo vetëm në nivel kombëtar, por edhe në nivel të përbashkët rajonal. Incidentet nga secili prej vendeve dhe ekonomive të synuara sinjalizojnë qartë këtë nevojë.

Për më shumë të dhëna specifike për shtetin, ju lutemi konsultohuni me raportet e vendeve të Ballkanit Perëndimor dhe Udhëzuesit për avancimin e AD.

#### Shqipëria

- α 2020 <https://cutt.ly/2gL30Wc>
- α 2021 <https://cutt.ly/Blqgn8K>
- α 2022 <https://cutt.ly/8MCvVBq>

#### Kosova\*

- α 2020 <https://cutt.ly/igDrDw0>
- α 2021 <https://cutt.ly/QYLIt9a>
- α 2022 <https://cutt.ly/FMCKMA6>

#### Mali i Zi

- α 2020 <https://cutt.ly/xWX79WK>
- α 2021 <https://cutt.ly/fWX74o1>
- α 2022 <https://cutt.ly/HMCIYNo>

#### Maqedonia e Veriut

- α 2020 <https://cutt.ly/gWXJdudv>
- α 2021 <https://cutt.ly/3WXH21y>
- α 2022 <https://cutt.ly/DN2wNsF>

#### Serbia

- α 2020 <https://cutt.ly/agPgYa0>
- α 2021 <https://cutt.ly/OYHBJdi>
- α 2022 <https://cutt.ly/HMCI8YE>

#### Ballkani Perëndimor:

- α Hulumtimi bazë për gjendjen e eQeverisjes dhe aftësimin digjital në vendet e ballkanit Perëndimor(2020) <https://cutt.ly/pWXJRz1>
- α Vëzhguesi për Agjendën Digjitale, Raporti Përmbledhës mbi avancimet e Agjendës Digjitale në Shqipëri, Kosovë\*, Mal të Zi, Maqedoni të Veriut dhe Serbi (2021) <https://cutt.ly/rN2rmYA>

## Partnerët e projektit:

**Akademia për e-qeverisje (eGA)** është një organizatë jofitimprurëse konsulente: një nismë e përbashkët e Qeverisë së Estonisë, Institutit të Shoqërisë së Hapur dhe Programit të Kombeve të Bashkuara për Zhvillim. eGA krijon dhe transferon njohuritë dhe praktikën më të mira në fushën e transformimit digjital: e-qeverisja, e-demokracia dhe siguria kibernetike.

[www.ega.ee](http://www.ega.ee)

**MJAFT!** është një organizatë joqeveritare në Shqipëri që synon të rrisë ndërgjegjësimin për çështje politike dhe sociale me të cilat përballet Shqipëria. Roli i Mjaft-it është të shërbejë si katalizator i fushatave advokuese në vend. Mjaft! mbështet funksionin e avokimit për kauzat e grupeve të ndryshme si studentët, pensionistët, komuniteti rom, pensionistët ushtarakë, personat me aftësi të kufizuara etj. [www.mjaft.org](http://www.mjaft.org)

**Open Data Kosovo** është një organizatë jofitimprurëse që beson në përdorimin e humanizmit të teknologjisë qytetare dhe digjitale për të hapur qeverinë. Qëllimi i tij është të sjellë transparencë dhe llogaridhënie të qeverisë përmes teknologjisë, hapjes së të dhënave qeveritare dhe përfshirjes në humanitarizmin digjital. ODK-ja është e përkushtuar për të promovuar idenë që të dhënat e qeverisjes duhet të vihen lirisht në dispozicion për të gjithë për t'i përdorur dhe ripublikuar sipas dëshirës, pa kufizime nga e drejta e autorit, patentat apo mekanizmat e tjerë të kontrollit.

[www.opendatakosovo.org](http://www.opendatakosovo.org)

**Organizata 35mm** punon në krijimin e një shoqërie më të mirë në Mal të Zi dhe në rajon më gjerë. "Shoqëri më e mirë" nënkupton respektimin e të drejtave të njeriut dhe sundimit të ligjit, veçanërisht përgjegjësinë publike dhe transparencën e qeverive dhe institucioneve të tyre, si dhe lirinë qytetare të fjalës. Vizioni ynë për Malin e Zi dhe rajonin supozon akses në këto shoqëri demokratike të pajtuara, multikulturore dhe të pjekura për komunitetin e vendeve evropiane.

[www.nvo35mm.org](http://www.nvo35mm.org)

**Fondacioni për Internetin dhe Shoqërinë Metamorphosis** është një fondacion i pavarur, jopartiak dhe jofitimprurës me seli në Shkup, Maqedonia e Veriut. Metamorphosis udhëhiqet nga hapja, barazia dhe liria, me mision të kontribuojë drejt zhvillimit të demokracisë dhe drejt rritjes së cilësisë së jetës përmes përdorimit inovativ dhe shkëmbimit të njohurive. Fushat e programit ku operon Metamorphosis janë Media për Demokraci, Edukimi për Inovacion, Përgjegjësia Sociale dhe të Drejtat e Njeriut Online.

[www.metamorphosis.org.mk](http://www.metamorphosis.org.mk)

**Partnerë për Ndryshime Demokratike Serbi** është një organizatë e shoqërisë civile e themeluar në Serbi në vitin 2008. Partnerët Serbi punon për të forcuar sundimin e ligjit, qeverisjen e mirë, të drejtat e njeriut dhe demokracinë në Serbi, kryesisht në fushat e transparencës së qeverisë, mbrojtjes së privatësisë, antikorrupsionit dhe zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve.

[www.partners-serbia.org](http://www.partners-serbia.org)



