



---

**REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
KONTROLLI I LARTË I SHTETIT  
DEPARTAMENTI I AUDITIMIT TË PERFORMANCËS**

**RAPORT PËRFUNDIMTAR AUDITIMI PERFORMANCE**

“Performanca e ofrimit të shërbimeve online”

**Tiranë, 2023**

## **P Ë R M B A J T J A**

<b>1</b>	<b>PËRMBLEDHJE.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>PROBLEMI SOCIAL DHE RËNDËSIA E AUDIMIT</b>	<b>5</b>
2.1	Konteksti i problemit social.....	5
2.2	Rëndësia e auditimit të performancës	6
<b>3.</b>	<b>SUBJEKTI NËN AUDITIM.....</b>	<b>6</b>
3.1	Hyrje në subjektin nën auditim.....	6
3.2	Baza ligjore dhe kriteret që rregullojnë çështjen nën auditim.....	8
3.3	Rëndësia e produkteve të subjektit.....	9
3.4	Pesha në buxhet.....	11
3.5	Feedback-u i subjektit i subjektit përgjatë auditimit.....	12
<b>4.</b>	<b>DETAJET E AUDITIMIT.....</b>	<b>13</b>
4.1	Vlerësimi i risqeve të aktiviteteve të subjektit.....	13
4.2	Objektivat e auditimit.....	15
4.3	Pyetjet e auditimit.....	16
4.4	Fushëveprimi i auditimit.....	17
<b>5.</b>	<b>SHTJELLIMI I PYETJEVE TË AUDITIMIT.....</b>	<b>17</b>
5.1	A mbështesin dokumentet politike një vizion të qartë për digjitalizimin e shërbimeve publike?.....	18
5.2	A janë të mirë përcaktuara rolet dhe përgjegjësitë e institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset?.....	23
5.3	A janë marrë masat e nevojshme nga institucionet publike për të garantuar ofrimin efektiv të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset?.....	28
5.4	A kanë qenë eficiente investimet e kryera për ofrimin e shërbimeve në mënyrë elektronike në drejtim të reduktimit të kohës dhe kostove për bizneset dhe qytetarët për marrjen e këtyre shërbimeve?	41

## LISTA E SHKURTIMEVE

<b>Nr.</b>	<b>Shkurtimi</b>	<b>Emërtimi i Plotë</b>
1	<b>RSH</b>	Republika e Shqipërisë
2	<b>BE</b>	Bashkimi Evropian
3	<b>KLSH</b>	Kontrolli i Lartë i Shtetit
4	<b>VKM</b>	Vendim i Këshillit të Ministrave
5	<b>AKSHI</b>	Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit
6	<b>AKEP</b>	Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
7	<b>E-GOV</b>	Electronic Government
8	<b>NJTIK</b>	Njësi e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit
9	<b>PBB</b>	Produkti i Brendshëm Bruto
10	<b>SHI</b>	Shoqëri e Informacionit
11	<b>INTOSAI</b>	The International Organization of Supreme Audit Institutions
12	<b>EUROSAI</b>	The European Organisation of Supreme Audit Institutions
13	<b>ENISA</b>	European Union Agency for Cybersecurity
14	<b>EUROSTAT</b>	The statistical office of the European Union
15	<b>IT</b>	Information Technology
16	<b>TIK</b>	Teknologjia e Informacionit dhe Komunikimit
17	<b>PVK</b>	Pikë e Vetme e Kontaktit
18	<b>SQDNE</b>	Sistemi i qarkullimit të dokumenteve me nënshkrim elektronik
19	<b>ADB</b>	Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje
20	<b>KKN</b>	Korniza Kombëtare e Ndërveprimit
21	<b>IDP</b>	Information and Data Protection Commissioner
22	<b>SNBDHSH</b>	Sistemi i Ndërveprimit të Bazave të të Dhënave Shtetërore
23	<b>ARK</b>	Autoriteti Rregullator Koordinues
24	<b>INSTAT</b>	Instituti i Statistikave
25	<b>SIPI</b>	Sistemi Informatik i Planifikimit të Integruar
26	<b>GOVNET</b>	Government Network (Rrjeti qeveritar)
27	<b>PSV</b>	Procedura Standarde e Veprimit
28	<b>IPMG</b>	Grupet e Menaxhimit të Politikave të Integuara
29	<b>SKZHI</b>	Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim
30	<b>CAF</b>	Common Assessment Framework (Korniza e Përbashkët e Vlerësimit)
31	<b>MCT</b>	Menaxhimi i Cilësisë Totale

## 1. PËRMBLEDHJE

Auditimi me temë “Performanca e ofrimit të shërbimeve on line” ka pasur si objektiv kryesor vlerësimin e paanshëm dhe objektiv nëse kompetencat dhe përgjegjësitë që ka AKSHI në fushën e ofrimit të shërbimeve digjitale, kanë zbatuar politika të përshtatshme në drejtim të marrjes së shërbimit on line me akses të sigurt, të shpejtë dhe të besueshëm për të gjithë, qytetarët, bizneset dhe qeverinë.

Masat e marra nga institucionet përgjegjëse nuk kanë qenë të mjaftueshme për të përmirësuar performancën e ofrimit të shërbimeve on line për qytetarët. Zhvillimi i infrastrukturës digjitale ka nevojë të vazhdueshme për investime të rëndësishme për zhvillimin e infrastrukturës digjitale. Investimi në zhvillimin e rrjeteve të internetit, në zonat rurale dhe të largëta, është i pamjaftueshëm. Përdorimi nga institucionet qeveritare i standardeve të ndryshme teknologjike dhe protokolleve të ndryshme të komunikimit, bënë që ndërveprimi midis tyre të jetë i vështirë. Mungesa e standardeve të përbashkëta pengon shkëmbimin e të dhënave dhe informacioneve midis institucioneve.

Grup moshat e treta nuk mund të përdorin shërbimet online pasi nuk janë të familjarizuar me teknologjinë digjitale duke sjellë kosto financiare për këta qytetarë.

Në përfundim të auditimit janë gjeneruar gjetje të cilat theksojnë mangësi dhe mos arritje të objektivave të subjektit nën auditim për të cilat janë dhënë rekomandime specifike shoqëruar me afatet kohore konkrete për zbatimin e tyre. Ndër problematikat kryesore përmendim:

Akshi ka 2 ristrukturime të organigramës në shtim të numrit të punonjësve ku mungesat e burimeve njerëzore janë 40% e totalit dhe sektorë të caktuar nuk kanë asnjë punonjës e për rrjedhim kjo cenon efektivitetin dhe eficiencën e institucionit në dhënien e shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset.

Mos kryerja e monitorimit të ofrimit të shërbimeve publike online në kohë nga Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje ka ardhur si rezultat i miratimit të akteve nënligjore nga Këshilli i Ministrave, rreth një vit me vonesë nga koha e fillimit të aktivitetit të platformës e-Albania.

Agjenda digjitale 2022-2026 rezulton e hartuar vetëm nga një “aktor” nga AKSHI, ndërkohë që kjo strategji ndër-sektoriale duhet të ishte derivat i një grupi më të gjerë institucionesh dhe jo plan pune i thjeshtë me ndarje detyrash.

Mungesa e përgjegjësisë së institucioneve shtetërore në mos kryerjen e kalimit të Infrastrukturave TIK të tyre nën administrimin dhe inventarin e AKSHI-t, ende edhe sot pas 5 vitesh nga hyrja në fuqi e VKM nr. 673, sjellja e kërkesave nga institucionet vetëm në momentin kur atyre u lind nevoja për përmirësim apo upgrade të sistemeve, ka sjellë mos funksionim të sistemeve duke ndikuar në uljen e efektivitetit të shërbimeve online.

AKSHI mbledh të ardhura nga dy shërbimet on line (nënshkrimi elektronik dhe certifikata elektronike) rreth 500,000 mijë lekë në vit, dhe investimet e mirëmbajtja që AKSHI ka kryer për këto dy shërbime për periudhën në auditim është vetëm 113,746 mijë lekë ose sa 23% e të ardhurave të arkëtuara.

Me ndryshimet ligjore në dhjetor 2022, rreth 120,496 Tatimpagues duhet të pajisen me nënshkrimin elektronik dhe certifikatën elektronike për çdo vit duke sjellë një fluks të shtuar të aplikimeve on line gjë që duhet të ishte shoqëruar me një rritje të investimeve të AKSHIT në infrastrukturën aktuale PKI për të shmangur vonesat dhe penalitetet që bizneset marrin nga mos pajisja me këto dy shërbime. Orientimi jo i drejtë i planifikimit dhe më pas i shpërndarjes së fondeve të buxhetit të AKSHI-t, në drejtim të investimeve që duhet të kryheshin kundrejt infrastrukturës aktuale PKI, ka rritur riskun për përdorimin pa efektivitet të tyre si dhe ka sjellë vonesa për këto shërbime për biznesin në lidhje me mbarëvajtjen e aktivitetit.

## **2. PROBLEMI SOCIAL DHE RËNDËSIA E AUDITIMIT**

### **2.1 Konteksti i problemit social**

Qeverisja digjitale është një tregues i rëndësishëm i mirëqenies së qytetarëve të një vendi. Kjo sepse qytetarët marrin shërbime të automatizuara nga sektori publik, që minimizojnë korrupsionin apo abuzimet e zyrtarëve dhe e kthejnë administratën në eficiente. Bota perëndimore, pra shtetet ligjore dhe të mirë qeverisura, nuk mund të kuptohen pa qeverisjen digjitale dhe jo rastësisht vendet më të zhvilluara të botës janë vendet që kanë qeverisjen digjitale më të avancuar.

Shqipëria ka hyrë në elitën e vendeve më të zhvilluara për qeverisjen digjitale dhe është ndër të parat e rajonit që i ofron shërbimet me dokumente përmes platformës kombëtare digjitale.

Çdo ditë janë me qindra qytetarë që kërkojnë të marrin shërbime nga strukturat përkatëse pranë institucioneve publike. Deri më 1 Maj 2022 shërbimet ofroheshin online nëpërmjet portalit e-Albania apo në qendrat one-stop-shop që funksiononin në pjesën më të madhe të bashkive. Nga data 1 Maj 2022 me vendim të qeverisë 95% e shërbimeve ndaj qytetarëve ofrohen vetëm online. Duke iu referuar artikujve në media kalimi i të gjitha shërbimeve online ka sjellë një sërë vështirësish. Grup moshë më e madhe ka vështirësi në aplikimet për këto shërbime dhe si rezultat janë krijuar vonesa në marrjen e shërbimeve të domosdoshme për to. Shumë qytetarë në pamundësi për të përdorur vetë shërbimet elektronike iu drejtohen zyrave të ndryshme private apo kancelarive më të afërta për asistencë duke iu dhënë atyre të dhëna personale sensitive. Ky fenomen paraqet risk për abuzime me të dhënat e qytetarëve nga persona të tretë jo familjarë që asistojnë në procesin e marrjes së shërbimeve elektronike.

Qeveria shqiptare, si promovuese e shndërrimit të shërbimeve offline në shërbime online e ka shndërruar platformën qeveritare unike e-Albania në një histori suksesi, ka arritur të ndërtojë një imazh serioz të shtetit dhe të rivendosë besimin e qytetarëve në institucionet publike.

Portali Unik Qeveritar e-Albania vepron si një pikë e vetme për ofrimin e shërbimeve publike të institucioneve qeveritare, duke shërbyer kështu si një pikë e vetme hyrëse për qytetarët 24/7 dhe është e lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit që është arkitektura themelore që lejon ndërveprimin midis 58 sistemeve elektronike të institucioneve publike.

E gjendur në një valë të gjatë të procesit të digjitalizimit, i cili ka filluar që nga viti 2013, Shqipëria po kalon një nga proceset më të rëndësishme të digjitalizimit dhe transformimit të shërbimeve publike në historinë e saj. Në vitin 2017, në Qeverisjen Elektronike në Shqipëri ndodhën dy zhvillime të rëndësishme: Legjitimimi i vulës elektronike, i cili i dha vlerë ligjore të gjitha dokumenteve administrative që gjenerohen përmes portalit e-Albania dhe Qendërzimi i zhvillimit të Qeverisjes Elektronike, i cili bëri Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit institucionin kryesor në fushën e digjitalizimit të qeverisjes dhe shërbimeve shtetërore të ofruara qytetarëve, bizneseve dhe administratës publike në Shqipëri. Në fund të vitit 2019, Qeveria shqiptare vendosi fillimin e “Revolucionit Digjital i shërbimeve publike”. Që nga 1 janari 2020 nisi një proces i ri duke ofruar aplikime për shërbime publike vetëm online për qytetarët dhe bizneset. Qytetarët dhe bizneset aplikojnë vetëm përmes platformës unike qeveritare e-Albania dhe janë punonjësit e administratës publike ata që mbledhin të gjitha dokumentet shtetërore të shërbimeve.

Të gjitha dokumentet shtetërore që më parë ishin kërkuar të mblidheshin nga qytetarët dhe bizneset nuk u kërkohe më atyre. Është punonjësi shërbim ofrues ai që siguron këto dokumente në emër të qytetarit, ose duke shkarkuar versionin e tyre të vulosur elektronikisht nga platforma e-Albania ose duke i kërkuar ata tek institucioni ofrues i këtyre dokumenteve përmes një sistemi elektronik të dedikuar SQDNE, që AKSHI ka ndërtuar vetëm për këtë qëllim.

Është krijuar një sistem i veçantë për bashkëveprimin e të gjitha institucioneve (Sistemi i Qarkullimit të Dokumenteve më Nënshkrim Elektronik), me qëllim shkëmbimin elektronikisht

të të gjitha dokumenteve shoqëruese të dosjes së qytetarit me nënshkrim elektronik. Kjo ka zvogëluar barrën për qytetarët dhe bizneset.

## **2.2 Rëndësia e auditimit të performancës**

Auditimet e performancës vlerësojnë nëse synimet e politikave dhe skemat qeverisëse lidhen me problemet reale të shoqërisë dhe shqetësimet e palëve të interesit, duke dhënë një informacion shumë më të gjerë mbi ecurinë e të gjithë projekteve dhe programeve në entet publike të audituara. Këto auditime kryhen duke u bazuar tek Standardet Ndërkombëtare ISSAI dhe Udhëzuesi i Auditimit të Performancës (ISSAI 300, 3000, 3100, 3200, 5100 dhe 5200), Manuali i Auditimit të Departamentit të Performancës, Indikatorët e Performancës sipas praktikave më të mira audituese, të cilat shërbejnë si udhërrëfyes për konceptimin, planifikimin, kryerjen, konkludimin dhe ndjekjen e rekomandimeve të auditimit të performancës. Këto dokumente përmbajnë një numër udhëzimesh dhe informacionesh që marrin në konsideratë kushtet specifike dhe karakteristikat e çdo auditimi performance. Kontrolli i Lartë i Shtetit, duke synuar realizimin e misionit të tij, si institucion që ofron një ekspertizë të pavarur në ndihmë të një menaxhimi sa më të përgjegjshëm në shërbim të qytetarëve dhe bizneseve, jep një informacion shumë më të gjerë mbi ecurinë e të gjitha projekteve dhe programeve të institucioneve dhe enteve publike të audituara. Nëpërmjet auditimit të performancës synohet të analizohet ekonomiciteti, efienca dhe efektiviteti i programeve të ekzekutivit.

Në linjë me prioritetet e përcaktuara në Strategjinë e Zhvillimit Institucional 2023 - 2027 për auditimet e performancës, *“KLSH do të vijojë të orientohet drejt përgjigjes efektive ndaj sfidave dhe kërkesave të kohës, duke rritur edhe më tej aftësinë për t’iu përshtatur në kohë ndryshimeve në mjedisin rrethues, nëpërmjet investimit në ekspertizën e nevojshme dhe të domosdoshme edhe në fusha të tilla si zhvillimet digjitale<sup>1</sup>,... etj”*, KLSH ndërmori auditimin “Performanca e ofrimit të shërbimeve online”, duke konsideruar se kjo temë do të ishte me interes të gjerë në mirëfunksionimin e institucioneve me synim përmirësimin e shërbimit edhe mirëqenien e qytetarëve.

## **3. SUBJEKTET NËN AUDITIM**

### **3.1 Hyrje në subjektin nën auditim**

Subjekti i përfshirë në këtë auditim është Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit. Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit funksionon në zbatim të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, i ndryshuar me VKM nr. 36, datë 24.1.2018 , VKM nr. 448, datë 26.7.2018, me VKM nr. 872, datë 24.12.2019.

Sipas këtij vendimi përcaktohen dhe kompetencat, detyrat dhe përgjegjësitë e agjencisë. VKM nr.673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit” ndër të tjera përcakton se AKSHI është institucion publik qendror, person juridik, me seli në Tiranë, në varësi të Kryeministrit. AKSHI financohet nga buxheti i shtetit dhe të ardhura të tjera të ligjshme, përfaqëson pronarin shtet dhe administron çdo sistem dhe infrastrukturë hardwëare dhe softwëare në fushën TIK, për institucionet dhe organet e administratës buxhetore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave, si dhe institucionet jo buxhetore për të cilat do të përdoren tarifa shërbimi.

Në VKM e sipërpërmendur përcaktohet se AKSHI ofron politika, strategji dhe rregullon sektorin TIK, duke përjashtuar fushën e komunikimeve elektronike dhe është ofrues i shërbimeve TIK dhe i shërbimeve elektronike për qytetarët, bizneset dhe administratën publike.

---

<sup>1</sup> Strategjia e Zhvillimit Institucional 2023 - 2027 KLSH, fq. 23

AKSHI është administrator i çdo sistemi TIK që ka si përdorues institucionet apo organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave. Në përbërje të AKSHI-t, pranë çdo institucioni dhe organi të administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave, krijohen dhe funksionojnë njësitë e teknologjisë së informacionit e të komunikimit (NJTIK), si strukturë organizativo-teknike për projektimin, zbatimin dhe administrimin e qeverisjes elektronike, në institucion, nëpërmjet teknologjisë së informacionit e komunikimit (TIK).

VKM nr. 252, datë 29.04.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve online nga institucionet shërbim ofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”, përcakton se ndërveprimi i institucioneve ofruese të shërbimit me subjektet kërkuese, si dhe vendosja në dispozicion të tyre e dokumentit elektronik kryhen nëpërmjet platformës “e-Albania”. Të gjitha institucionet që ofrojnë shërbime publike të lëshimit të dokumenteve zyrtare janë të detyruara t’ia vendosin ato në dispozicion subjekteve kërkuese në formën e dokumentit elektronik, me nënshkrim ose vulë elektronike, nëpërmjet platformës së sipërpërmendur.

VKM nr. 1147, datë 09.12.2020 “Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore ‘Portali Unik Qeveritar e-Albania’” dhe për miratimin e rregullave “Për Mënyrën e funksionimit të Pikës së Vetme të Kontaktit” përcakton se pika e vetme e kontaktit (PVK) është portali e-Albania, që zhvillohet, administrohet dhe mirëmbahet nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit.

Në nenin 18, pika 1 të VKM të sipërpërmendur përcaktohet se:

*1. AKSHI është përgjegjës për zhvillimin, disponueshmërinë, monitorimin, përditësimin teknik, mirëmbajtjen, sigurinë dhe hostimin e: a) ndërfaqes së PVK-së; b) platformës qeveritare të ndërveprimit; c) shërbimeve elektronike; ç) shërbimeve të asistencës dhe të zgjidhjes së problematikave; d) mjeteve në dispozicion të përdoruesve për dhënien e përshtypjeve të tyre për PVK-në; e) postës elektronike unike të qytetarit dhe të shoqërisë tregtare.*

Në bazë të VKM nr. 961, datë 24.11.2010 “Për përcaktimin e autoritetit rregullator koordinues të bazave të të dhënave shtetërore”, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit është ngarkuar të jetë Autoriteti Rregullator Koordinues i bazave të të dhënave shtetërore.

Ligji nr. 10325, datë 23.09.2010 “Për bazat e të dhënave shtetëror”, në nenin 10 përcakton se Autoriteti Rregullator Koordinues i bazave të të dhënave shtetërore, që sipas VKM nr. 961, datë 24.11.2010 ngarkohet të jetë AKSHI, ka përgjegjësi të përpunojë, përditësojë dhe standardizojë procedura dhe rregulla për krijimin, regjistrimin, përfundimin, funksionimin, administrimin, ndërveprimin dhe sigurinë e bazave të të dhënave shtetërore dhe elementeve të tjera specifike që lidhen me këto procese. Autoriteti Rregullator Koordinues (ARK-ja) regjistron bazat e të dhënave shtetërore përpara se të vihen në përdorim; miraton arkitekturën dhe strukturën e bazës së të dhënave shtetërore; kontrollon zbatimin e kërkesave teknike të bazës së të dhënave shtetërore; kryen ose autorizon, nëpërmjet një ekspertize të kualifikuar e të pavarur, auditimin e bazës së të dhënave.

Fig. nr. 1 Struktura organizative e AKSHI, deri në nivel drejtorie



Burimi: AKSHI; Përpunoi: Grupi i auditimit

### 3.2 Baza ligjore dhe kriteret që rregullon çështjen nën auditim

Baza ligjore kryesore që rregullon aktivitetin e subjektit lidhur me çështjen nën auditim që do të jetë burimi i kriterëve të auditimit.

#### Kriteret politike

- VKM nr. 1081, datë 24.12.2020 “Për miratimin e planit të veprimit të strategjisë ndër sektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2020–2022”.
- VKM nr. 370, datë 01.06.2022 “Për miratimin e strategjisë ndër sektoriale “Agjenda digjitale e Shqipërisë” dhe të planit të veprimit 2022–2026”.

#### Kriteret teknike

- Ligji nr.9880, datë 25.02.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, i ndryshuar.
- Ligji nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar.
- Ligji nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në R.SH”, i ndryshuar.
- Ligji nr. 10273, datë 29.04.2010 “Për dokumentin elektronik”, i ndryshuar.
- Ligji nr. 10325, datë 23.09.2010 “Për bazat e të dhënave shtetërore”.
- Ligji nr. 46, datë 7.05.2015 “Për shërbimet postare në Republikën E Shqipërisë”
- Ligj nr.10296, datë 8.7.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar.
- Ligji nr. 7895, datë 27.1.1995 “Kodi Penal i Republikës së Shqipërisë”, i ndryshuar.
- VKM nr. 252, datë 29.04.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve online nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimitarisë administrative të ofrimit të tyre”.
- VKM nr. 332, datë 17.03.2010 “Për përcaktimin e formës, elementeve përbërëse, mënyrës së mbajtjes e afatit të përdorimit të dokumenteve bazë, që mbahen dhe lëshohen nga Shërbimi i Gjendjes Civile”, i ndryshuar.
- VKM nr. 322, datë 05.05.2010 “Për miratimin e dokumentit të politikave për Komunikimet Elektronike në Republikën E Shqipërisë”.

- VKM nr. 961, datë 24.11.2010 “Për përcaktimin e Autoritetit Rregullator Koordinues të bazave të të dhënave shtetërore”.
- VKM nr. 303, datë 31.03.2011 “Për krijimin e njësive të teknologjisë së informacionit e të komunikimit në ministritë e linjës dhe institucionet e varësisë”
- VKM nr. 945, datë 02.11.2012 “Për miratimin e rregullores ‘Administrimi i Sistemit të Bazave të të Dhënave Shtetërore’”, i ndryshuar.
- VKM nr. 778, datë 07.11.2012 “Për miratimin e standardeve të përgjithshme, minimale, të personelit NJTIK për strukturimin organizativ të njësive të teknologjisë së informacionit e të komunikimit”.
- VKM nr. 1147, datë 9.12.2020 “Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore “Portali Unik Qeveritar e-Albania” dhe për miratimin e rregullave “Për mënyrën e funksionimit të pikës së vetme të kontaktit”.
- VKM nr. 1187, datë 24.12.2020 “Për miratimin e planit kombëtar të frekuencave”.
- VKM Nr. 734 datë 28.08.2013 "Për Krijimin e Sistemit Unik të Regjistrimit, Autentifikimit dhe Identifikimit të Përdoruesve në Marrjen e Shërbimeve".
- Udhëzim i Ministrit për ITIK nr. 1, datë 31.12 .2012 “Për vërtetimin e kopjes në letër të dokumentit elektronik nga institucionet publike“.
- Udhëzim i Ministrit për ITIK nr. 2, datë 02.09.2013 “Për standardizimin e hartimit të termave të referencës për projektet TIK në administratën publike”.
- Udhër i Kryeministrit nr.158, datë 25.11.2019 “Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm online nga data 01.01.2020.
- Urdhër i Kryeministrit nr.202, datë 16.12.2005 “Për forcimin e transparencës, nëpërmjet rritjes së përdorimit të internetit dhe përmirësimit të faqeve ekzistuese të internetit”, i ndryshuar.
- Urdhër i Kryeministrit nr.119, datë 02.06.2010 “Për ngritjen e grupit ndërinstitucional të punës, për bashkërendimin e punës dhe zhvillimin e kurrizores kombëtare për komunikimet elektronike, me brez të gjerë (Broadband Backbone)
- Urdhër i Kryeministrit nr.124, datë 09.06.2010 “Për ngritjen e grupit këshillimor “Forumi Kombëtar për Shqipërinë Digjitale”.

#### **Kriteret e monitorimit dhe raportimit**

- Urdhër për monitorimin e shërbimit online.
- Raporte vjetore monitorimi.
- Raporte nga Komisioni Evropian, Berzh, OECD etj.

#### **Kriteret e tjera/Praktikat më të mira**

- Digjitalizimi i shërbimit online krahasuar me praktikat me të mira të vendeve të BE.
- Akte të tjera ligjore dhe nënligjore në funksion të auditimit.

### **3.3 Rëndësia e produkteve të subjektit**

Në zbatim të VKM nr. 673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, i ndryshuar, AKSHI ofron politika, strategji dhe rregullon sektorin TIK, duke përjashtuar fushën e komunikimeve elektronike. AKSHI është ofrues i shërbimeve TIK dhe i shërbimeve elektronike për qytetarët, bizneset dhe administratën publike.<sup>2</sup>

AKSHI është institucioni përgjegjës për promovimin e teknologjive të reja dhe hartimin e strategjive dhe planeve të veprimit për zbatimin e politikave në fushën e teknologjisë së informacionit e të komunikimit elektronik e-Gov. Ai zhvillon politika e strategji në sektorin e shoqërisë së informacionit dhe në veçanti të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit.

<sup>2</sup> Pika I.3 ‘VKM nr. 673, datë 22.11.2017, e ndryshuar

Bashkëndimi i programeve në fushën e SHI-së dhe dhënia e kontributit në edukimin dhe nxitjen e përdorimit të TIK-ut nga publiku është një kompetencë tjetër e këtij institucioni.

Një nga detyrat më kryesore të AKSHI-t e cila lidhet drejtpërdrejtë me fenomenin që do të adresohet në këtë projekt auditimi është garantimi i ofrimit të shërbimeve online për qytetarin dhe bizneset nëpërmjet Portalit Unik Qeveritar e-Albania.

Portali unik qeveritar e-Albania vepron si një pikë e vetme për ofrimin e shërbimeve publike të institucioneve qeveritare dhe si një pikë e vetme kontakti për qytetarët dhe bizneset 24/7, duke ofruar aktualisht 95% të të gjithë shërbimeve publike.

Qytetarët dhe bizneset marrin informacion të detajuar tek përshkrimi i çdo shërbimi në portalin e-Albania. Për çdo shërbim që ofrohet online në portal (aplikime për licenca, leje, autorizime, dokumente të pajisura me vulë digjitale, certifikata apo aplikime të tjera) institucioni përgjegjës përcjelle informacionin e nevojshëm që duhet të postohet tek përshkrimi i çdo shërbimi për të qenë sa më i qartë dhe i saktë për përdoruesit e shërbimit, të gjitha këto sipas VKM-së nr. 1147, datë 09.12.2020, Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore “Portali unik qeveritar e-Albania” dhe për miratimin e rregullave “Për mënyrën e funksionimit të pikës së vetme të kontaktit”.

Përshkrimi i shërbimit është i organizuar si më poshtë vijon:

- Informacion të përgjithshëm mbi shërbimin
- Dokumentacioni i nevojshëm
- Hapat e procedurës
- Koha e nevojshme e marrjes së shërbimit
- Kostot
- Vlefshmëria

Portali Unik Qeveritar e-Albania ofron mundësi komunikimi për çdo paqartësi, pyetje apo problem mbi regjistrimin, shërbimet e ofruara në portal, përmes formës së kontaktit, postës elektronike, komenteve dhe mesazheve në rrjetet sociale. Ndër vite është përmirësuar ofrimi i shërbimeve elektronike publike, duke reduktuar kohën e marrjes së shërbimit, lehtësimin e procedurave burokratike, uljen e kostove të marrjes së shërbimit, uljen e korrupsionit, por edhe përmirësimin e transparencës dhe cilësisë së ofrimit të shërbimeve<sup>3</sup>.

Ofrimi i shërbimeve nga të gjitha institucionet shërbim ofruese, aplikimet e të cilave realizohen nëpërmjet platformës “e-Albania”, do të realizohet vetëm elektronikisht duke siguruar lëshimin e dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik. Ky shërbim bëhet i mundur nga Sistemi i Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE).<sup>4</sup>

Disa prej produkteve dhe proceseve të tjerë që realizon institucioni në kuadër të detyrave dhe përgjegjësisë së tij funksionale janë si më poshtë:

- Ofron shërbimin e nënshkrimit elektronik, vulën elektronike, certifikatë elektronike, për organet dhe institucionet e administratës publike dhe subjektet private, sipas tarifave të përcaktuara në Vendimin e Këshillit të Ministrave. Përcaktimi i tarifave sipas kësaj shkronje bëhet me propozimin e AKSHI-t dhe miratimin e ministrit përgjegjës për financat dhe ekonominë.
- Ndërmerr, kryesisht ose mbi bazën e kërkesave të institucioneve të administratës shtetërore të interesuara, të nismave për procesin e ri inxhinierimit elektronik të shërbimeve nëpërmjet platformës qeveritare të ndërveprimit, në varësi të nevojës për përmirësim të procedurave, riorganizimit të proceseve të punës, me qëllim thjeshtimin, rritjen e eficiencës dhe efikasitetit të administratës publike, si edhe të zhvillimeve teknologjike.

<sup>3</sup> Përgjigje të Pyetësorit nr. 2, datë 16.06.2023, fq. 2 dhe 3

<sup>4</sup> Ligji nr. 107/2021, “Për bashkëqeverisjen”, neni 61

- Organizon, kryen prokurimet e qendëruara dhe lidh kontratat për sistemet, pajisjet software dhe hardware, mirëmbajtja, si dhe shërbimet e internetit dhe intranetit me vlerë mbi kufirin monetar të prokurimeve me vlera të vogla, për institucionet në zbatim të ligjit nr. 9643, datë 20.11.2006, “Për prokurimin publik”, të ndryshuar, që janë nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave.
- Përgjigjet për ngritjen, mirëmbajtjen e sistemeve dhe aplikacioneve të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, për infrastrukturën e qendëruar dhe infrastrukturën TIK, për njësitë e qeverisjes vendore (NJQV) (bashkitë) me kërkesë të tyre”.<sup>5</sup>

### 3.4 Pesha në buxhet

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit financohet me fonde nga buxheti i shtetit. Në përgjigje të kërkesave për informacion subjekti nën auditim paraqiti informacion mbi buxhetet të cilat janë planifikuar dhe përdorur gjatë periudhës janar 2020 dhe në vijim. Pesha që zë buxheti i AKSHI-it, i krahasuar me Buxhetin e Shtetit<sup>6</sup>, për vitet nën auditim 2020 – 2022, paraqitet më hollësisht sipas tabelës së mëposhtme:

Për sa më sipër vihet re që për vitin 2020 pesha në buxhet që zë buxheti i AKSH-it është sa 1,46% e buxhetit të shtetit, për vitin 2021 është 1,1% e buxhetit të shtetit dhe për vitin 2022 është sa 1,7% e buxhetit të shtetit. Realizimi i buxhetit të AKSHI-it për vitet 2020-2022, paraqitet sipas tabelës së mëposhtme:

Tabela nr. 2: Buxheti i AKSHI-it Plan-Fakt (në milionë lekë).

Përshkrimi	Viti 2020			Viti 2021			Viti 2022		
	Plan	Fakt	Realizimi në %	Plan	Fakt	Realizimi në %	Plan	Fakt	Realizimi në %
Paga (600)	308.82	279.04	90%	293.80	292.00	99.4%	364.8	323.2	88.6%
Sigurime Shoqërore (601)	52.41	45.96	88%	61.50	48.50	78.9%	72.97	49.35	67.6%
Shpenzime për mallra dhe shërbime(602)	3,680.4	3,286.4	89%	3,100.90	3,039.5	98.0%	5,323.07	5,231.4	98.3%
Transferta të tjera (605)	21	0.13	1%	21.00	0.118	0.6%	20.70	0.98	4.7%
Transferta (606)	0.5	0.09	19%	0.50	0.204	40.8%	0.80	0.70	87.5%
Investime (231)	2,044.5	2,041.2	100%	1,672.5	1,665.4	99.6%	2,554.4	2,523.8	98.8%
<b>SHUMA</b>	<b>6,108</b>	<b>5,653</b>	<b>93%</b>	<b>5,150.2</b>	<b>5,045.7</b>	<b>98.0%</b>	<b>8,336.7</b>	<b>8,129.5</b>	<b>97.5%</b>

Burimi i të dhënave: AKSHI, përpunoi grupi i auditimit

Realizimet faktike të buxheteve të AKSHI-it për vitin 2020 janë 93% e planifikimit, për vitin 2021 janë 98% e planifikimit dhe për vitin 2022 janë 97,5% e planifikimit buxhetor.

Buxheti i AKSHI-it për vitin 2022 është rritur me 60% krahasuar me planifikimin e vitit 2021. pasi për vitin 2022 financimi për mallra dhe shërbime ka rritje me 59% krahasuar me vitin 2021 si dhe investimet kanë njohur rritje me 65%.(1,672/2,554)<sup>7</sup>, rritje e cila është dedikuar në drejtim të sigurisë, përmirësimit të cilësisë dhe shtimit të numrit të shërbimeve online.

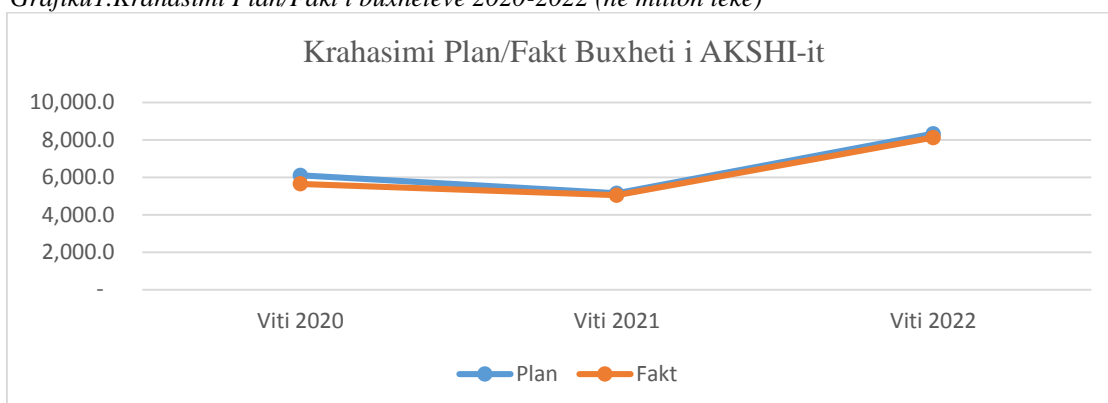
Më poshtë në grafikun nr. 1, paraqiten të dhënat plan/fakt sipas shpenzimeve për vitet 2020-2022.

<sup>5</sup> Pika II.5 VKM nr. 673, datë 22.11.2017, e ndryshuar

<sup>6</sup> <https://financa.gov.al/buxheti-në-vite/>

<sup>7</sup> Tabela nr. 2: Buxheti i AKSHI Plan-Fakt (në milion lekë).

Grafiku1.Krahasimi Plan/Fakt i buxheteve 2020-2022 (në milion lekë)



Burim i të dhënave: AKSHI, përpunoi grupi i auditimit

AKSHI realizon të ardhura nga 2(dy) shërbime që ofron, përkatësisht, gjenerimi i certifikatës elektronike për bizneset dhe nënshkrimi elektronik. Të ardhura që realizon AKSHI kalojnë në buxhetin e shtetit. Të ardhurat e realizuara nga AKSHI për vitet 2020 janë 25,386,096 lekë, për vitin 2021 janë 540,802,783 lekë dhe për vitin 2022 janë 497,777,088 lekë.

Tabela nr. 3: Te ardhurat e realizuara nga AKSHI-it Fakt/krahasuar me buxhetin faktik (në milionë lekë)

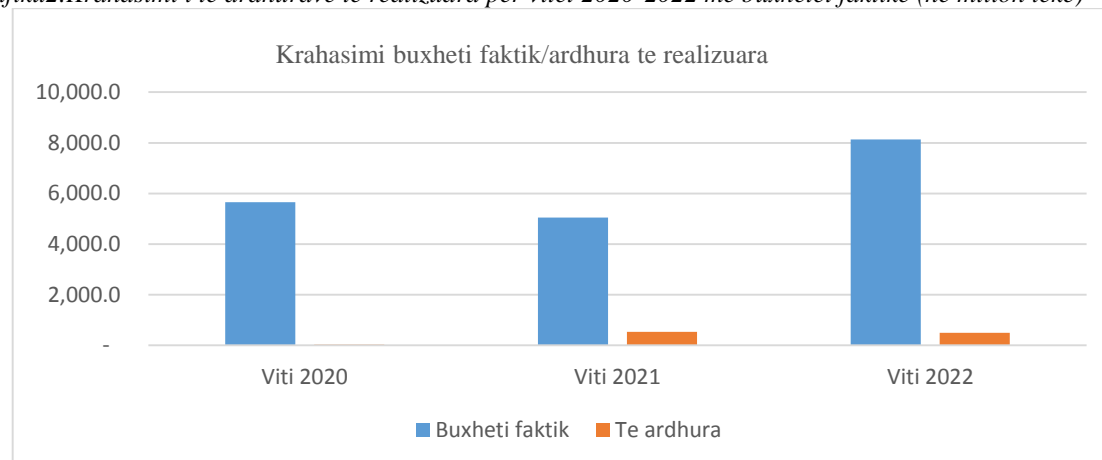
Vitet	Buxheti faktik	Te ardhura realizuara nga AKSHI për gjenerimin e certifikatës elektronike dhe nënshkrimit elektronik	% e të ardhurave të realizuara nga AKSHI krahasuar me buxhetin faktik
Viti 2020	5,653.0	25.38	0.45%
Viti 2021	5,045.7	540.8	10.72%
Viti 2022	8,129.49	497.7	6.12%

Burimi i të dhënave: AKSHI, përpunoi grupimi auditimit

Për sa më sipër vihet re që për vitin 2020 pesha që zënë të ardhurat e krijuara nga AKSHI krahasuar me buxhetin faktik është sa 0,45 % e buxhetit të AKSHI-it, për vitin 2021 janë 10,72 % e buxhetit të AKSHI-t dhe për vitin 2022 është sa 6,12% e buxhetit të AKSHI-t.

Realizimi i të ardhurave krahasuar me buxhetin faktik të AKSHI-it për vitet 2020-2022, paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

Grafiku2.Krahasimi i të ardhurave të realizuara për vitet 2020-2022 me buxhetet faktike (në milion lekë)



Burim i të dhënave: AKSHI, përpunoi grupi i auditimit

### **3.5 Feedback-u i subjektit përgjatë auditimit**

Gjatë fazës studimore dhe hartimit të programit të auditimit, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, i është përgjigjur përgjithësisht në kohë takimeve prezantuese dhe konsultuese, si edhe plotësimit të informacionit dhe dokumentacionit të kërkuar që lidhet me vjeljen e të dhënave plotësuese mbi subjektet.

Gjatë fazës së auditimit në terren, institucionet i janë përgjigjur në kohë takimeve prezantuese dhe konsultuese, si edhe plotësimit të informacionit dhe dokumentacionit të kërkuar.

## **4. DETAJET E AUDITIMIT**

### **4.1 Vlerësimi i risqeve të aktiviteteve të subjektit**

Risqet e politikave dhe aktivitetit të subjektit të përfshirë në këtë auditim, kanë të bëjnë me vështirësitë dhe pengesat që hasë në realizimin e detyrave dhe funksioneve të përcaktuara në kuadrin ligjor e rregullator në fuqi. Për të kryer analizën e riskut, jemi mbështetur në analizën SWOT duke marrë në konsideratë fuqitë, dobësitë, mundësitë dhe kërcënimet që paraqiten në veprimtarinë e subjektit nën auditim, AKSHI, që lidhen me fushën e ofrimit të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset. Analiza SWOT është e dizenuar për të ofruar një qasje realiste, të bazuar në fakte dhe të dhëna e cila përdor burime të brendshme dhe të jashtme. Kjo analizë përdoret si një teknikë për të vlerësuar performancën, risqet dhe mundësitë potenciale për zhvillim dhe arritjen e objektivave. Për kryerjen e analizës grupi i auditimit ka përcaktuar objektivin që synohet të arrihet përmes këtij auditimi, ka mbledhur të dhëna dhe evidenca dhe ka bashkërenduar mendimet dhe konceptet e secilit prej anëtarëve të grupit.

U përzgjedh përdorimi i analizës SWOT nisur nga fakti që kjo analizë ofron mundësinë e një menaxhimi më efikas të një problemi kompleks siç është performanca e ofrimit të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset.

Duke iu referuar evidentimit të fuqive, dobësive, shanseve dhe kërcënimeve të paraqitur në analizën SWOT, grupi i auditimit ka bërë një ndarje dhe grupim të risqeve të veprimtarisë së AKSHI-it, për të adresuar dhe ndarë faktorët e riskut sipas përkatësisë së tyre, brenda kontrollit dhe jashtë kontrollit menaxherial.

Gjithashtu është bërë edhe kategorizimi i tyre në, strategjik, financiar, juridik dhe operacional.

## FUQITË

- Ligji nr.9880, datë 25.02.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 9887, datë 10.03.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në R.SH”, i ndryshuar të dhënave personale”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 10273, datë 29.04.2010 “Për dokumentin elektronik”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 10325, datë 23.09.2010 “Për bazat e të dhënave shtetërore”;
- VKM nr. 673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 46, datë 7.05.2015 “Për shërbimet postare në Republikën E Shqipërisë”;
- Ligji nr.10296, datë 8.7.2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar.

## SHANSET

- VKM nr. 673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, i ndryshuar;
- VKM nr. 1147, datë 9.12.2020 “Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore “Portali Unik Qeveritar e-Albania” dhe Për miratimin e rregullave “Për mënyrën e funksionimit të pikës së vetme të kontaktit;
- VKM nr. 35, datë 22.01.2020 “Për miratimin e tarifave për shërbimet elektronike të Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”;
- VKM nr. 1081, datë 24.12.2020 “Për miratimin e planit të veprimit të strategjisë ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë”, 2020–2022”;
- VKM nr. 252, datë 29.04.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimit administrativ të ofrimit të tyre”;
- VKM nr. 370, datë 01.06.2022 “Për miratimin e strategjisë ndërsektoriale “Agjenda digjitale e Shqipërisë” dhe të planit të veprimit 2022–2026”;
- VKM nr. 945, datë 02.11.2012 “Për miratimin e rregullores “Administrimi i Sistemit të Bazave të të Dhënave Shtetërore””, i ndryshuar.

## DOBËSITË

- Pamjaftueshmëri e kuadrit ligjor, mungesë e përditësimit të tij, nevoja për harmonizim me legjislacionin e vendeve të BE;
- Sistem jo efektiv i kontrollit të brendhëm (struktura e Auditit të Brendshëm është vakante);
- Nivel i ulët i bashkëpunimit dhe kordinimit midis institucioneve shërbimofruese dhe Akshi-it;
- Vonesa në plotësimin e informacionit nga personat përgjegjës të institucioneve të administratës publike për shtimin e shërbimeve në portalin e-albania;
- Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burime njerëzore;
- Normat e penetrimit të internetit - ka ende disa qytetare që nuk kanë akses në internet;
- Mungesa e mjeteve të duhura si dhe aftësive të nevojshme nga një pjesë e popullsisë (njerëz të moshuar) për të përdorur shërbimet on line.

## KËCËNIMET

- Ndërprerja ose dështimi momental i sistemit mund të shkaktojë probleme të mëdha.
- Mungesë e kapaciteteve kërkimore dhe inovative për të zhvilluar metodat e ofrimit të shërbimeve në mënyrë elektronike;
- Ndjeshmëria e lartë e opinoinit publik për mbrojtjen dhe përdorimin e të dhënave personale
- Nivel i ulët i njohurive të qytetarëve për përdorimin e mjeteve dhe pajisjeve elektronike;
- Sistemi i qeverisjes elektronike centralizon pushtetin dhe kontrollin me qeverinë, gjë që mund të ngrejë shqetësime për privatësinë, mbikëqyrjen dhe fuqizimin e qeverisë.

Fig. nr. 2 Risqet e auditimit

Nr.	Risku i subjektit	Kategorizimi i riskut	Niveli i riskut
1	Ndarje jo e qartë e roleve, përgjegjësi dhe detyrave funksionale në mekanizmin e ofrimit të shërbimeve në mënyrë elektronike.	Risk Strategjik	I lartë
2	Mungesa e politikave orientuese dhe trajnuese për përthithjen e njohurive dhe aftësive në shfrytëzimin e mjeteve digjitale.		I lartë
3	Ndryshimet e shumta ligjore ndikojnë në procesin e regjistrimit të bazave të të dhënave shtetërore.		I mesëm
4	Mungesë e fondeve buxhetore për zërat e investimeve në teknologji bashkëkohore.	Risk Financiar	I lartë
5	Mungesë analize për planifikimin e fondeve buxhetore në fushën e trajnimeve që lidhen me teknologjinë e informacionit.		I lartë
6	Mungesë e akteve ligjore dhe nënligjore dhe përditësimi i kuadrit rregullator.	Risk Rregullator dhe Juridik	I lartë
7	Vonesa në plotësimin e informacionit nga personat përgjegjës të institucioneve të administratës publike për shtimin e shërbimeve në portalin e-Albania.	Risk Operacional	I lartë
8	Mungesa e stafit dhe kapaciteteve të duhura në burime njerëzore, përbën vonesë në zhvillimin e funksionaliteteve dhe dizajnit të sistemeve informatikë.		I mesëm
9	Mosdorëzim në kohë i informacionit të kërkuar nga Sektori i Zhvillimit në lidhje me funksionalitetet për zhvillimin e sistemeve informatike.		I lartë
10	Mos rakordim me institucionet publike për nevojat që ka ai për sisteme TIK.		I mesëm
11	Sistem jo efektiv i kontrollit të brendshëm.		I mesëm
12	Mungesë bashkëpunimi mes aktorëve që janë përgjegjës për ofrimin dhe marrjen e shërbimeve në mënyrë elektronike.		I mesëm

Burimi: Grupi i auditimit

#### 4.2 OBJEKTIVI I AUDITIMIT

Auditimi me temë “*Performanca e ofrimit të shërbimeve online*” ka si objektiv kryesor vlerësimin e politikave dhe efektivitetin e tyre në fushën e shërbimit digjital, duke u fokusuar kryesisht në rolin dhe përgjegjësitë që AKSHI ka:

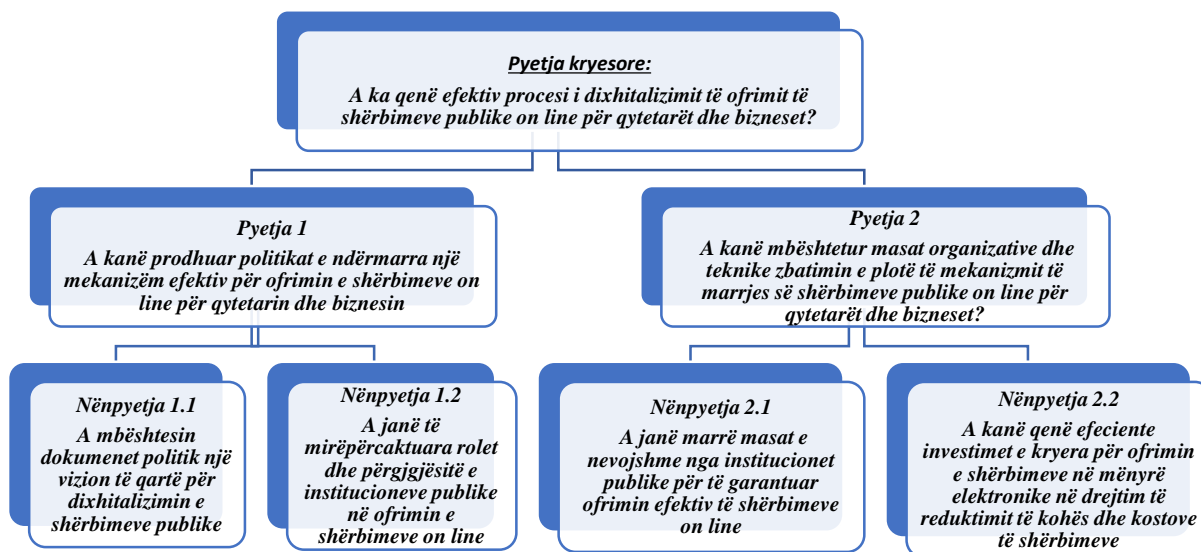
- Akses i sigurt, dhe i shpejtë për të gjithë, qytetarët, bizneset dhe qeverinë.
- Forcimi dhe përmirësimi i inovacionit digjital.
- Përdorimi produktiv i të dhënave të administratës publike.

Në këtë mënyrë do të synohet të sigurohet një vlerësim i paanshëm dhe objektiv nëse, kompetencat dhe përgjegjësitë që ka AKSHI në fushën e ofrimit të shërbimeve digjitale, kanë prodhuar struktura dhe politika të përshtatshme në drejtim të marrjes së shërbimit online me akses të sigurt, të shpejtë dhe të besueshëm në internet për të gjithë, qytetarët, bizneset dhe qeverinë.

Me anë të këtij objektiv do të mund të shikojmë efikasitetin dhe nivelin e performancës së shërbimeve ndaj qytetarit, duke përdorur vetëm mjetet dhe instrumentet digjitale, do të mund të matim dhe vlerësojmë shërbimet e dhëna, cilësinë e shërbimit, shkallën e përdorimit të tyre dhe ndikimin në luftën kundër korrupsionit.

### 4.3 PYETJET E AUDITIMIT

Fig. nr. 3, Piramida e pyetjeve



Burimi: Grupi i auditimit

#### **Pyetja kryesore:**

***A ka qenë efektiv procesi i digjitalizimit të ofrimit të shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset?***

#### ***Pyetje e nivelit I***

**1.1.** A kanë prodhuar politikat e ndërmarra një mekanizëm efektiv për ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset?

**1.2.** A kanë mbështetur masat organizative dhe teknike zbatimin e plotë të mekanizmit të marrjes së shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset?

#### ***Pyetje e nivelit II***

**1.1.1** A mbështesin dokumentet politikë një vizion të qartë për digjitalizimin e shërbimeve publike?

**1.1.2** A janë të mirë përcaktuara rolet dhe përgjegjësitë e institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset?

**1.2.1.** A janë marrë masat e nevojshme nga institucionet publike për të garantuar ofrimin efektiv të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset?

**1.2.2.** A kanë qenë efeciente investimet e kryera për ofrimin e shërbimeve në mënyrë elektronike në drejtim të reduktimit të kohës dhe kostove për bizneset dhe qytetarët për marrjen e këtyre shërbimeve?

### 4.4 Fushëveprimi i auditimit

Zhvillimi i vrullshëm i teknologjisë së informacionit në rang global, rajonal dhe kombëtar, në ditët e sotme është një ndër çështjet primare që prek dhe ndikon te çdo qytetar, institucion apo biznes dhe çdo ditë e më shumë merr një fokus e rëndësi gjithmonë e më të madhe. Përdorimi i platformave teknologjike për të kryer procese jetësore dhe për të marrë shërbimet e nevojshme është një realitet i cili ‘nuk ka kthim pas’ dhe trendët janë të tillë që do të vijojë të ketë një zbatim gjithmonë e më të gjerë. Ky auditim do të ketë si fushëveprimi analizimin dhe dhënien

e një opinioni mbi efektivitetin e politikave dhe masave të marra nga institucionet të përfshira në ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë elektronike dhe efektivitetin e këtij procesi duke pasur në konsideratë kryesore përfitimet që kanë qytetarët shqiptarë në këtë proces dhe zhvillim.

Auditimi për shkak të kompleksitetit të tij dhe ndryshimit të vrullshëm të teknikaliteteve që e mbështesin çështjen nën auditim, do të ketë një qasje në nivel makro duke parë nga perspektiva e detyrimeve që kanë institucionet përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë elektronike, dhe njëkohësisht dhe mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve. Në këtë auditim nuk do të fokusohemi specifikisht në ngjarje apo raste të veçanta, por do të përdoren kritere krahasuese në nivel trendësh duke qenë se fokusi ynë do jetë kryesisht në dhënien e një mesazhi në kuadër të një pasqyrimi objektiv mbi efektivitetin dhe eficiencën e procesit të ofrimit dhe marrjes së shërbimeve në mënyrë elektronike përmes platformave digjitale shtetërore në përgjithësi. Periudha e auditimit do të jetë Janar 2020 - Dhjetor 2022. Gjatë këtij auditimi do të fokusohemi kryesisht në një institucion publik, konkretisht Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit. Subjekti i përzgjedhur për të realizuar këtë projekt auditimi, në pikpamjen e grupit të auditimit, paraqet një rëndësi të veçantë dhe të posaçme për të gjithë pasqyrën e plotë dhe kornizën e domosdoshme dhe të nevojshme për ofrimin e shërbimeve në mënyrë elektronike për bizneset dhe qytetarët.

## 5. SHITJELLIMI I PYETJEVE TË AUDITIMIT

### Pyetja kryesore:

**A ka qenë efektiv procesi i digjitalizimit të ofrimit të shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset?**

### MESAZHI I AUDITIMIT

Agjenda Digjitale e Shqipërisë për të përmirësuar dhe zgjeruar përdorimin e teknologjisë informative dhe komunikuese në vend, është një sfidë për Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit dhe për institucionet shtetërore, të cilat nëpërmjet zhvillimit të infrastrukturës, rritjes së sigurisë kibernetike dhe aftësive të përparuara digjitale, do të ndikojnë në rritjen e mirëqenies së qytetarëve.

Për të arritur këto objektiva Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit dhe institucionet e tjera të përfshira në procesin e digjitalizimit duhet të sigurojnë zgjidhjet më të mira për qytetarët dhe bizneset, në përputhje me standardet teknologjike dhe protokollet e komunikimit të ndryshme, orientimit të drejtë të planifikimit dhe shpërndarjes së fondeve të buxhetit, investimeve si dhe transferimit të infrastrukturave të sistemit të TIK.

**Pyetje e auditimit 5.1** A kanë prodhuar politikat e ndërmarra një mekanizëm efektiv për ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset?

**Nënpyetja 5.1.1** A mbështesin dokumentet politikë një vizion të qartë për digjitalizimin e shërbimeve publike?

Dokumentet politike që mbështesin digjitalizimin e shërbimeve publike në Shqipëri janë të qarta dhe të rëndësishë. Në këto dokumente janë përcaktuar strategjitë dhe hapat e nevojshëm për modernizimin e administratës publike dhe ofrimin e shërbimeve më efikase dhe të pranueshme për qytetarët dhe bizneset.

Qeverisja elektronike, përfshin zëvendësimin e sistemeve të bazuara në letër me sisteme kompjuterike, automatizimin e proceseve të brendshme dhe kalimin e ndërveprimeve *online*. Qeveria digjitale mbështetet në fuqinë e teknologjisë dhe të të, dhënave në përmirësimin e administratës publike në konceptin e strukturave të tyre, në aftësitë profesionale, në kulturën e dhënies së shërbimit, për ofrimin e shërbimeve online të nevojave të qytetarëve, bizneseve dhe institucioneve të tjera.

Ofrimi i shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset rregullohet në bazë të akteve ligjore dhe nënligjorë, të cilat ofrojnë edhe sigurinë, dhe mbrojtjen e të dhënave personale, të ruajtura brenda bazave përkatëse të institucioneve qeveritare.

Platforma e Ndërveprimit midis institucioneve është arkitektura bazë që mundëson shkëmbimin e të dhënave dhe informacionit nëpërmjet institucioneve të administratës publike në mënyrë të sigurt dhe të besueshme. Kjo platformë është e domosdoshme për të thjeshtuar shërbimet që shteti ofron për qytetarët, bizneset dhe administratën publike, si dhe redukton numrin e dokumenteve që kërkohen nga qytetarët apo biznesi për të marrë shërbime publike.

Portali unik qeveritar e-Albania është krijuar në mbështetje të Aktit Normativ<sup>8</sup> shërben si një portë e centralizuar, përmes së cilës çdo individ i interesuar dhe biznes, mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbimet elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri.

Kjo platformë sot, afon1227 shërbime publike online, ose rreth 95% e të gjitha shërbimeve publike, krahasuar me 14% të shërbimeve online në vitin 2017.

Prej vitit 2020 ka nisur procesi i ri për shërbimet publike vetëm online për qytetarët dhe bizneset. Qytetarët dhe bizneset aplikojnë përmes platformës e-Albania dhe janë punonjësit e administratës publike ata që mbledhin të gjitha dokumentet e shërbimit shtetëror. Të gjitha të dhënat dhe dokumentet shtetërore tashmë përdoren dhe ripërdoren, duke i çliruar qytetarët nga barra e grumbullimit fizik të tyre në letër në sportelet shtetërore.

AKSHI<sup>9</sup> në referim të aktit nënligjor, ka ngritur infrastrukturën e sistemeve të IT, të cilat mundësojnë ndërveprimin e dokumenteve online sipas Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me nënshkrim Elektronik (SQDNE), duke eliminuar dosjen fizike për marrjen e shërbimeve publike nga qytetarët dhe bizneset. Gjithashtu AKSHI mundëson rishikimin dhe miratimin e të gjitha sistemeve të reja të IT-së dhe garantimin e zbatimit të parimeve që lidhen me ofrimin e shërbimeve online. AKSHI koordinon integrimin me zgjidhjen teknike të ndërveprimit, për të mundësuar kompetenca themelore në drejtim të zhvillimit, menaxhimit dhe administrimit të infrastrukturave dhe sistemeve të teknologjisë së informacionit për institucionet apo organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave, për finalizimin e shërbimeve online në kohë dhe me cilësi.

Shqipëria ka zhvilluar dhe implementuar strategji dhe dokumente politike mbi vizionin e digjitalizimit të shërbimeve publike. Veprimtaria bazohet sipas kornizës së posaçme ligjore, e cila ka ecur paralelisht me të gjitha proceset e implementimit teknik të procedurave, për zhvillimin e e-qeverisjes në vend.

Dokumentet politikë dhe strategjia kryesore në këtë drejtim, po i paraqesim shkurtimisht si vijon:

**1. Programi Kombëtar i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit (TIK) 2018-2021<sup>10</sup>** ka pasur synim të sigurojë vazhdimësinë e politikave ekzistuese të TIK-ut, duke përcaktuar prioritetet qeveritare si dhe bashkërendimi me strategjitë ndërinstitucionale për ofrimin e shërbimeve elektronike në institucionet e administratës publike, për qytetarët si dhe subjektet private për periudhën 2018-2021.

Mbështetur në pikën V të Programit Kombëtar TIK 2018-2021, objektivat konkrete të programit ishin si më poshtë:

-Përmirësimi i infrastrukturës kombëtare të TIK për zhvillimin e qeverisjes elektronike.

-Krijimi i sistemeve të Kadastrës për dhënien e të gjithave shërbimeve online.

Programi Kombëtar TIK 2018-2021, është ndarë në dy faza:

-Në fazën e parë të implementimit për vitet 2015–2017 (objektivat afatmesëm), përpjekjet u përqendruan në zbatimin e projekteve për zhvillimin dhe përmirësimin e infrastrukturës TIK,

<sup>8</sup>VKM nr.1147, datë 09.12.2020, Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore “Portali Unik Qeveritar e-Albania” dhe Për miratimin e rregullave “Për mënyrën e funksionimit të pikës së vetme të kontaktit.”

<sup>9</sup>VKM nr.673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit” i ndryshuar.

<sup>10</sup>Programi Kombëtar TIK 2018-2021, miratuar me VKM nr.284, datë 01.04.2015 dhe miratimin e Planit të Veprimit me VKM nr.1081, datë 24.12.2020 “Për miratimin e planit të veprimit të strategjisë ndër sektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë, 2020-2022”.

si dhe në përmirësimin e kuadrit ligjor dhe procedurave për hartimin e politikave që rrjedhin nga këto ndryshime.

-Në fazën e dytë, për periudhën e viteve 2018–2020 (objektivat afatgjatë), synimi ishte në konsolidimin e arritjeve të realizuara në fazën e parë të zbatimit të strategjisë, duke përfshirë më tej aktivitete të reja në fushat kryesore të reformës administrative.

Nga auditimi u konstatua se, Plani i Veprimit i Programit Kombëtar TIK 2018-2021, në total përfshinte 230 aktivitete bazë për t'u implementuar deri në vitin 2020, nga të cilat rezulton se rreth 70% të aktiviteteve janë përfunduar<sup>11</sup>, ndërsa për pjesën e mbetur janë tjetërsuar në aktivitete ose nuk janë gjetur fonde investimi.

Për sa më sipër, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit për realizimin e Programi Kombëtar TIK 2018-2021, nuk ka hartuar Plane Monitorimi për periudhën afatshkurtër (2018 dhe 2019), për periudhën afatmesme (2018-2021) dhe për periudhën afatgjatë (pas vitit 2021), në referim të veprimeve të aktiviteteve specifike që duhet të ndërmerreshin. Mungesa e Planeve të Monitorimit të politikave, nuk jep një tablo të qartë ndaj treguesve të performancës, ndaj mangësive të evidentuara, ndaj shkaqeve të mos realizimit të objektivave, me qëllim dhënien e përmirësimit të punës në vitet në vijim, për zhvillimin e teknologjive digjitale në shërbim të nevojave të qytetarëve të vendit.

**2. Transformimi i shërbimeve publike online përbën thelbin e miratimit të vizionit të Strategjisë<sup>12</sup> Ndersektoriale “Agjenda për Shqipërinë Digjitale 2022–2026”, i cili konsiston në moton “Të kemi shërbime digjitale gjithëpërfshirëse pa kufij për qytetarët dhe bizneset.”**

Për periudhën kohore 2022- 2026, Qeveria e Shqipërisë synohet të digjitalizojë më tej shërbimet publike për të marrë një përgjigje online me nënshkrim ose vulë elektronike për të gjitha shërbimet në e-Albania, të cilat aktualisht janë vetëm aplikime.

Për të rritur numrin e shërbimeve që merren në kohë reale me vulë elektronike, do të vazhdohet me investimet për digjitalizimin e arkivave fizike dhe rritjen e numrit të sistemeve elektronike që ndërveprojnë me njëri-tjetrin në Platformën Qeveritare të Ndërveprueshmërisë.

Pjesa thelbësore e kësaj strategjie është menaxhimi i shërbimeve të Teknologjisë së Informacionit (IT) drejt mjeteve “pro aktive” të ofrimit të tyre. Avancimi drejt shërbimeve pro aktive, synon jo vetëm ndryshimin e vlerës së shtuar, por edhe rritjen e efikasitetit të ofrimit të shërbimeve dhe është një qasje thelbësore në krijimin e një qeverie që ka në thelb nevojat e qytetarëve.

Agjenda Digjitale Shqipëri 2022–2026 synon të nxisë investimet në zonat kyçe të informatikës së avancuar dhe përpunimit të të dhënave, inteligjencës artificiale (IA), sigurisë kibernetike dhe aftësive të përparuara digjitale të nevojshme për t'i zhvilluar ato. Ajo ka potencialin për të lidhur bizneset, administratën publike dhe qytetarët me teknologjitë dhe burimet më të fundit dhe do të ndihmojë në të qenit konkurrues globalisht dhe autonome strategjikisht, duke e zhvilluar dhe drejtuar shoqërinë drejt transformimit digjital.

Në referim sa më sipër, në fillim të çdo viti, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, në bashkëpunim me institucionet qeveritare, të përfshira në Agjendën Digjitale Shqipëri 2022-2026, duhet të hartojnë Planin e Veprimit të vitit respektiv, duke planifikuar shpenzimet që lidhen me aktivitetet dhe ose formën e projekteve në përputhje me parimet e parashtuara në dokumentin politik si dhe mënyrën e financimit nga buxheti i shtetit dhe/ose fonde të huaja. Gjithashtu, për arritjen e Plan Veprimit, aktorët institucional, duhet të hartojnë Plane monitorimi respektiv, për analizimin vazhdimisht të situatës aktuale si dhe do të vlerësojnë aktualitetin në përputhje me objektivat e dokumentit politik.

Në masat e përshkruara në Agjendën Digjitale Shqipëri 2022–2026 për ofrimin e shërbimeve publike online, bëhet një shpjegim i përgjithshëm narrativ në nivel makro i politikave mbi

<sup>11</sup>Në referim të VKM-së nr.370 datë 01.06.2022 “Agjenda Digjitale e Shqipërisë dhe Plani i Veprimit 2022-2026” pika 2 (Situata aktuale).

<sup>12</sup> Vendimi i Këshillit të Ministrave nr.370 datë 01.06.2022.

situatën dhe nuk flitet për element konkret dhe mënyrën se si do të arrihet përmbushja e këtyre objektivave si dhe nuk janë të mirë përcaktuara rolet dhe përgjegjësitë e institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset.

**3.** Qeveria Shqiptare ka krijuar Ministrinë e Shtetit për Standardet e Shërbimeve<sup>13</sup>(MSHSSH), e cila sipas përcaktimeve të këtij vendimi, në themel të misionit e saj, është bashkëpunimi me institucionet përgjegjëse duke hartuar, bashkërenduar dhe duke zbatuar politika shtetërore, të cilat synojnë standarde të larta të shërbimeve publike. Ministri i MSHSSH, në bashkëpunim me institucionet përgjegjëse, harton, zhvillon dhe monitoron politikat shtetërore dhe strategjitë për:

- a) sigurimin e standardeve në ofrimin e shërbimeve publike;
- b) rritjen e cilësisë së shërbimeve në çdo sektor publik;
- c) lehtësimin e ofrimit të shërbimeve publike;
- d) rritjen e efektivitetit të shërbimeve për të garantuar aksesin e qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike;
- e) koordinon dhe monitoron hartimin e standardeve dhe bashkëpunimin midis institucioneve të administratës shtetërore që ofrojnë shërbime publike;
- f) koordinon dhe rast pas rasti, udhëheq procesin e ri inxhinierimit dhe de rregullimit, me qëllim thjeshtimin, rritjen e eficiencës dhe efikasitetit të shërbimeve publike të ofruara nga institucionet e administratës shtetërore.

**4.** Në mbështetje të Agjendës Digjitale Shqipëri 2022–2026 si dhe nisur nga konteksti për zhvillimin dhe forcimin e mëtejshëm të sistemit të dhënies në ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset, është ri parë dhe miratuar baza ligjore e re për qeverisjen elektronike<sup>14</sup> në muajin korrik 2023, duke parashtruar kompetenca të plota themelore në drejtim të zhvillimit, të menaxhimit dhe të administrimit të infrastrukturave dhe sistemeve të teknologjisë së informacionit nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, për rrjedhojë është shfuqizuar Vendimi i Këshillit të Ministrave nr. 673, datë 22.11.2017.

Qëllimi i ligjit të ri, është përcaktimi i të drejtave, detyrimeve dhe përgjegjësisë të autoriteteve publike dhe/ose subjekteve private në lidhje me krijimin zhvillimin dhe menaxhimin e sistemeve të infrastrukturës së informacionit, detyrimin e autoriteteve publike dhe/ose private në zbatimin e standardeve të teknologjisë së informacionit, përcaktimin e rregullave për krijimin dhe ofrimin e shërbimeve elektronike në Republikën e Shqipërisë.

**5.** Në vlerësim të politikave të ndërmarra nga strukturat shtetërore si një mekanizëm efektiv për ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset si dhe në referim të të dhënave zyrtare në faqen [instat.gov.al](http://instat.gov.al), kemi konstatuar se:

-Sipas INSTAT<sup>15</sup>, rezultoi se nga grup-mosha 16-74 vjeç, e përdorin internetin vetëm 82.6% e popullsisë. Grup mosha 25-34 vjeç e përdor internetin në masën 96.8%, ndërsa individët e grup moshës 65-74 vjeç, që nuk e kanë përdorur asnjëherë internetin zënë 36.9%. Treguesit e mësipërm konfirmojnë që grup mosha 65-74 vjeç, nuk është e familjarizuar me teknologjinë. Vetëm 90.3% ose 665,362 familje kanë akses në internet me rrjet fiks broadband (rrjet fibër optike ose kabllor, adsl etj), shprehur në formë tabele si vijon:

**Tab. nr. 4**

Lloji i aksesit në internet			
	Viti 2020	Viti 2021	Viti 2022
Lidhje fikse broadband në %	68,7	78,3	90,3
Lidhje mobil broadband në %	90,7	99,1	99,2
Shpërndarja e individëve që nder veprojnë me autoritete publike			
Grup-mosha vjeç	Marrja e informacionit nga faqet apo aplikacionet e internetit		

<sup>13</sup> VKM nr.525 datë 22.09.2021 “Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Shtetit për standardet e shërbimeve”

<sup>14</sup> Ligji nr.43/2023 “Për qeverisjen elektronike” miratuar nga Kuvendi i Shqipërisë dhe dekretuar nga Presidenti i Republikës së Shqipërisë Dekreti nr.96 datë 03.07.2023.

<sup>15</sup><http://www.instat.gov.al/> rezultatet e Anketës së Përdorimit të Teknologjisë së Informacionit (TIK) të INSTAT për vitin 2022

	Viti 2020	Viti 2021	Viti 2022
16 – 24	23,9	26,4	31,7
25 – 34	29,6	30,7	40,9
35 – 44	19,5	18,8	13,4
45 – 54	15,2	13,1	7,8
55 - 64	9,2	9,1	4,5
Akresi në internet			
	Viti 2020	Viti 2021	Viti 2022
Nuk kanë akses në internet në %	16,3	11,3	3,2
Kanë akses në internet në %	83,3	88,3	96,5

Burimi i informacionit INSTAT, përpunuar nga grupi i auditimit të KLSH-së.

Sa më sipër, konstatojmë se nga qytetarët e moshave të rritura nuk janë të përditësuar me teknologjinë për aplikimet online.

Figura nr. 4

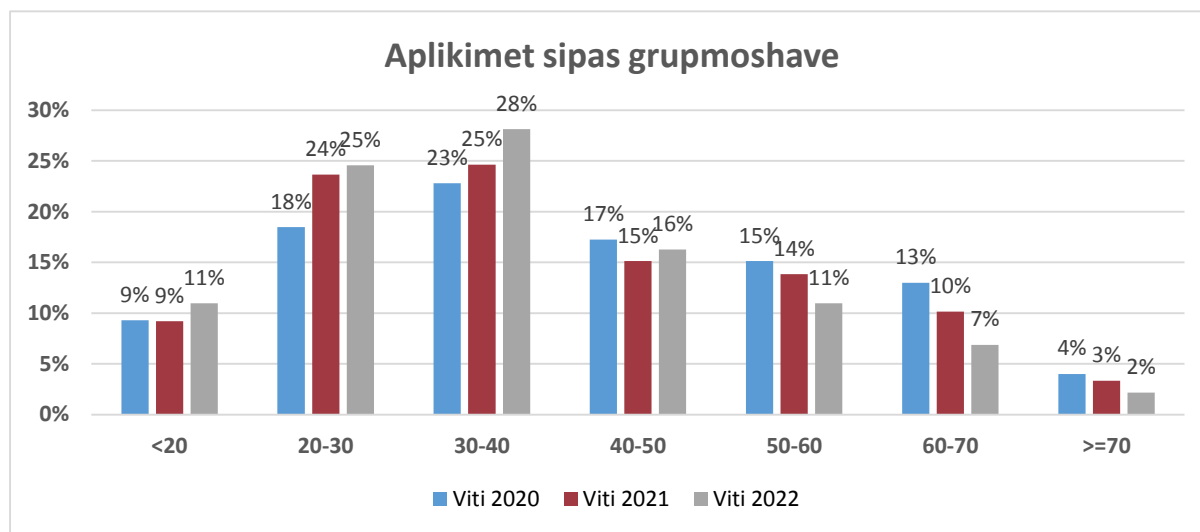


Ky fenomen paraqet risk për abuzime me të dhënat e qytetarëve nga persona të tretë jo familjarë që asistojnë në procesin e marrjes së shërbimeve elektronike, konkretisht:

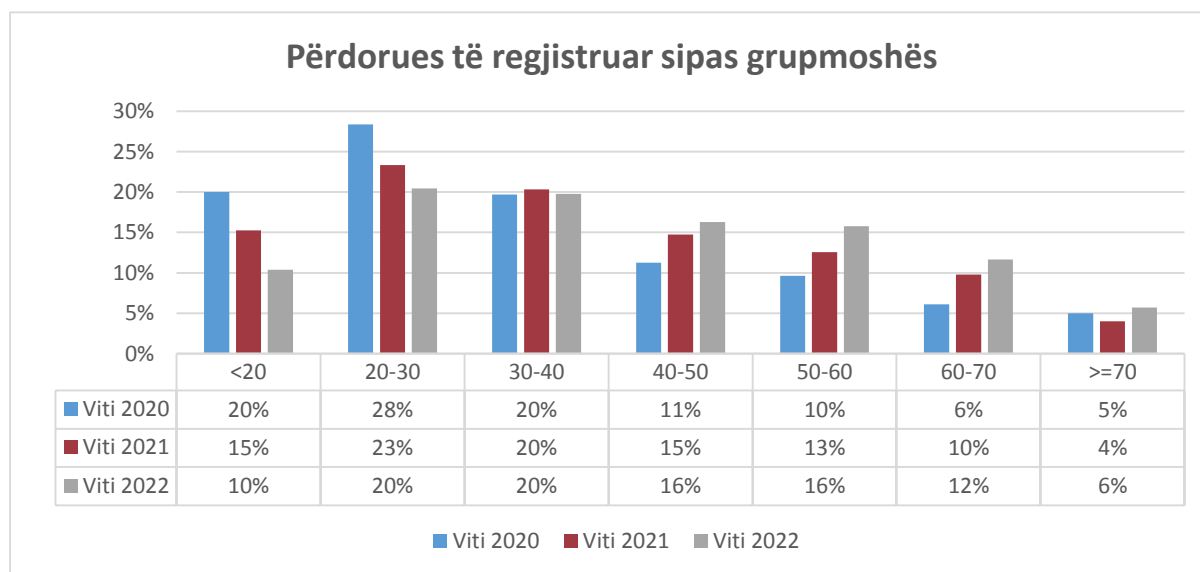
- **Shkelje e privatësisë:** Nëse të dhënat e personave kapen nga palë të treta të paautorizuara, mund të ndodhë shkelje e privatësisë dhe shfrytëzimi i të dhënave në mënyrë të paautorizuar. Kjo mund të çojë në keqpërdorime, mashtrime, ose dëmtim të reputacionit të individëve.
- **Shpërndarja e të dhënave me palë të treta:** Në disa raste, organizatat mund të ndajnë të dhënat e përdoruesve me palë të treta për qëllime marketingu, reklamimi, ose qëllime të tjera komerciale. Kjo shpërndarje e pakontrolluar e të dhënave mund të shkelë privatësinë dhe të sjellë shqetësime për përdoruesit.

Në referim të AKSHI<sup>16</sup> po paraqesim grafikët më poshtë, të cilët tregojnë përqindjen e aplikimeve të realizuara për vitet 2020-2021-2022 dhe përdoruesit e regjistruar në portalin e-Albania, të grupuar sipas moshave për çdo vit:

Grafiku nr. 3



Grafiku nr.4



Gjithashtu në referim të revistës së përjavshme “Monitor”<sup>17</sup> shprehet se, sipas një ankete e PNUD (Programi i Kombeve të Bashkuara) ka treguar se për vitin 2022, se mbi 90% e të pyeturve raportuan se ishin në dijeni që qeveria ofron shërbime elektronike nëpërmjet portalit e-Albania. Megjithatë, më pak se gjysma e tyre, rreth 47%, raportuan se mund ta përdorin e-Albania pa ndihmën e të tjerëve. Teksa infrastruktura digjitale evoluon, popullata e vendit ka mungesë njohurish për përdorimin e shërbimeve online. Shpesh kjo mungesë njohurish përkthehet në kosto të fshehur, pasi qytetarët për të aksesuar shërbimet online, paguajnë persona të tretë ose zyra noteriale për të marrë shërbimet.

<sup>16</sup> Në përgjigje të pyetësorëve nr.4, datë 18.10.2023

<sup>17</sup> Revista “Monitor” botim i përjavshme 27 nëntor-4 dhjetor 2023 për shkrimin “Qeverisja digjitale, kostot dhe fitimet”, fq. 44-48.

**1. Gjetje nga auditimi:** Për periudhën në auditim për vitet 2020-2022 nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit krahas punës së bërë në drejtim të përmirësimit të dokumenteve strategjike për digjitalizimin e shërbimeve publike u konstatua mangësi në procesin e:  
- hartimit të planeve të monitorimit për realizimin e Programit Kombëtar TIK 2018-2021;  
- dhënies së shpjegimeve të përgjithshme të Agjendës Digjitale 2022-2026 për shërbimet publike, online për qytetarët dhe bizneset.

**Konkluzioni:** Mungesa e planeve të monitorimit për realizimin e Programit Kombëtar TIK 2018-2021, ndikon në analizën e mangësive dhe shkaqeve të mosrealizimit të objektivave, me qëllim rritjen e treguesve të performancës, të cilat ndikojnë drejtpërdrejtë në zhvillimin e teknologjive digjitale në shërbimet publike online për qytetarët dhe bizneset e vendit.

**1.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, në bashkëpunim me institucionet shtetërore të përfshira në Agjendën Digjitale Shqipëri 2022-2026, të marrin masa të hartojnë plane monitorimi vjetore për analizimin dhe realizimin e aktiviteteve.

*Menjëherë dhe në vijimësi*

### **Nën pyetja 5.1.2 A janë të mirë përcaktuara rolet dhe përgjegjësitë e institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve online?**

Për të arritur në një opinion objektiv lidhur me përgjigjen e pyetjes, grupi i auditimit ka analizuar rolet dhe përgjegjësitë që i janë ngarkuar e përcaktuar nga baza ligjore e nënligjore në fuqi, gjithsecilit prej subjekteve të cilët janë aktorë në dhënien e shërbimeve publike online. Institucionet publike kanë një gamë të gjerë të roleve dhe përgjegjësive në ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset. Këto role dhe përgjegjësi ndryshojnë në varësi të niveleve të administratës publike, por në përgjithësi përfshijnë:

*Zhvillimin dhe mirëmbajtjen e platformave online:* Institucionet publike kanë përgjegjësi për të zhvilluar dhe mirëmbajtur platformat dhe webfaqet që ofrojnë shërbime online. Kjo përfshin projektimin, zhvillimin, përditësimin dhe sigurinë e këtyre platformave.

*Ofrimin e shërbimeve online:* Institucionet publike duhet të ofrojnë një gamë të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset. Këto shërbime mund të përfshijnë aplikime për dokumente zyrtare, pagesa online, raportime dhe shërbime të tjera të nevojshme për qytetarët.

*Sigurinë dhe mbrojtjen e të dhënave:* Institucionet publike duhet të sigurojnë që të dhënat personale të qytetarëve dhe të dhënat të tjera të ndjeshme të mbahen të sigurta dhe të mbrohen nga rreziqet e sigurisë informative dhe kibernetike.

*Ndihmën dhe asistimin për përdoruesit:* Institucionet publike duhet të ofrojnë ndihmë dhe asistim për përdoruesit që përdorin shërbime online. Kjo përfshin ndihmë teknike dhe përgjigje ndaj pyetjeve të përdoruesve.

*Ndjekjen dhe monitorimin e përdorimit:* Institucionet publike duhet të monitorojnë përdorimin e shërbimeve online dhe të ndjekin rezultatet për të siguruar që ato janë efikase dhe të përmirësohen sipas nevojave.

*Respektimin e legjislacionit dhe rregullave:* Institucionet publike duhet të respektojnë ligjet dhe rregullat që janë në fuqi në lidhje me privatësinë, sigurinë dhe transparencën në ofrimin e shërbimeve online.

*Portali qeveritar e-Albania* është krijuar në bazë të aktin normativ<sup>18</sup>, i cili administrohet dhe zhvillohet nga AKSHI. Nëpërmjet portalit, mund të kryhen një sërë procedurash, si për qytetarët dhe për bizneset, të cilat përkthehen në shërbimet publike si vijon:

- *Qasje në informacionin e qeverisë:* Mundëson qytetarëve dhe bizneseve të gjejnë dhe të hulumtojnë informacionin e nevojshëm për procedurat, legjislacionin, politikat, projekte të qeverisë etj.

<sup>18</sup> VKM nr. 1147, datë 9.12.2020 “Për krijimin e bazës së të dhënave shtetërore “Portali Unik Qeveritar e-Albania” dhe për miratimin e rregullave “Për mënyrën e funksionimit të pikës së vetme të kontaktit.”

- *Aplikime dhe shërbime elektronike*: Lejon qytetarët dhe bizneset të bëjnë aplikime për leje, dokumente zyrtare, shërbime publike dhe të ndjekin statusin e tyre online.
- *Ndërlidhje me institucionet e qeverisë*: Bën të mundur komunikimin dhe konsultimin me institucionet publike, duke përfshirë edhe një "Pikë të Vetme të Kontaktit" që mund të ofrojë ndihmë dhe përgjigje për pyetje të ndryshme.
- *Transparenca dhe llogaridhënia*: Mundëson publikimin e të dhënave publike, informacionit financiar, raporteve etj., për të siguruar transparencën dhe llogaridhënia e veprimeve të qeverisë.
- *Siguria e të dhënave*: Përmban mekanizma të sigurisë për të mbrojtur të dhënat e qytetarëve dhe të bizneseve nga keqpërdorimi dhe shkelja e privatësisë.

*Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje (ADB)*, ka rol në monitorimin e ofrimit të shërbimeve publike online në kohë dhe në cilësi nga institucionet shtetërore, të cilat ndër veprojnë në platformën e-Albania, nëpërmjet Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE), për dhënien e shërbimeve publike online, në zbatim të ligjit për bashkëqeverisjen<sup>19</sup> miratuar në vitin 2021.

Në konceptin juridik, ligji forcon rolin e dhënies së shërbimeve publike online nga administrata shtetërore në drejtim të qytetarët, duke parashikuar dhe mekanizmin e adresimit të ankesave deri në zgjidhjen e plotë të tyre. Baza ligjore parashikon që dritarja e vetme për të raportuar korrupsionin në administratën publike mundësohet përmes rubrikës “*Denoncimi korrupsionin*” në platformën “*Shqipëria që duam*”.

ADB është përgjegjëse për monitorimin e zbatimit të afateve dhe të përdorimit të SQDNE-së midis institucioneve deri në marrjen e shërbimit dhe të dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik nga qytetarët dhe subjektet sipas afateve ligjore.

ADB ka filluar funksionin e saj mbas muajit shtator të vitit 2022, ndonëse në ligjin për qeverisjen me qytetarët, duhej të kishte nisur aktivitetin e saj në vitin 2021. Mos funksionimi i saj është shkaktuar nga miratimi me vonesë i akteve nënligjore<sup>20</sup> nga Këshilli i Ministrave, mbi rregullat për funksionimin e ADB-së, si dhe struktura e saj<sup>21</sup>, është miratuar në shtator të vitit 2022. Rolin mbi monitorimin e zbatimit të afateve mbi mënyrën e dhënies së shërbimit online nëpërmjet Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE), deri në shtator 2022 e kanë “kryer” vetë institucionet shtetërore të përfshira në dhënien e shërbimeve online, në konflikt për “monitorimin e tyre” për aktivitetin e kryer nga vetë subjektet shtetërore.

*Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI)*<sup>22</sup>, në referim të aktit nënligjor, është përgjegjëse për rishikimin dhe miratimin e të gjitha sistemeve të reja të IT-së dhe garantimin e zbatimit të parimeve që lidhen me ofrimin e shërbimeve online. AKSHI koordinon integrimin me zgjidhjen teknike të ndërveprimit, për të mundur kompetenca themelore në drejtim të zhvillimit, menaxhimit dhe administrimit të infrastrukturave dhe sistemeve të teknologjisë së informacionit për institucionet apo organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave, për finalizimin e shërbimeve online në kohë dhe me cilësi.

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit për vitet 2020-2022, në veprimtarinë e saj, ndër të tjera, ka patur si detyrë të realizojë funksionimin e strukturave sipas pozicioneve të punës me burime njerëzore, duke konstatuar se:

(i) Sipas organigramës së miratuar, numri i punonjësve të planifikuar të AKSHI-it, për periudhën në auditim ka variuar nga 332 punonjës deri në 389 punonjës, ndërsa gjendja faktike

<sup>19</sup>Ligji nr.107/2021 “Për qeverisjen me qytetarët” neni 12 dhe neni 61.

<sup>20</sup>VKM nr.526, datë 29.07.2022 “Për përcaktimin e rregullave për funksionimin e Agjencisë për Dialogun dhe Qeverisjen me Qytetarët”.

<sup>21</sup>Urdhri i Kryeministrit nr.157, datë 29.09.2022 “Për miratimin e strukturës së Agjencisë për Dialogun dhe Qeverisjen me Qytetarët”.

<sup>22</sup>VKM nr.673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, i ndryshuar.

rezulton nga 253 deri në 232 punonjës, d.m.th. janë 79 vende vakant ose 40% e burimeve njerëzore në mungesë. Marrëdhëniet e punës në AKSHI janë të bazuara në bazën ligjore të Kodit të Punës si dhe akteve nënligjore<sup>23</sup> në fuqi, që rregullojnë këtë fushë të administratës.

(ii) AKSHI, ka ushtruar aktivitetin institucional mbështetur në rregulloren e brendshme<sup>24</sup>, e cila nuk ka qenë në përputhje me organizimin, strukturën dhe funksionalitetin e AKSHI-t, sipas ndryshimeve të organikës së tij miratuar<sup>25</sup>, duke pretenduar se është në procesin e hartimit të Draft Rregullores. Mungesa e rregullores në funksion të strukturës, krijon risk në veprimtarinë e institucionit për funksionimin normal të tij në drejtim të përmbushjes objektivave si dhe cënon procesin e rekrutimit të punonjësve, për shkak të mungesës së miratimit të detyrave funksionale sipas pozicioneve të vendit të punës.

(iii) Vendi ynë gjatë verës së vitit 2022 u godit nga sulme kibernetike, të cilat tentuan midis të tjerave dhe shkatërrimin e të dhënave të platformës e-Albania. Qeveria Shqiptare mitaroi shtimin e strukturës së AKSHI-it me 32 pozicione pune duke krijuar Drejtorinë e Monitorimit dhe Mbrojtjes Kibernetike për Sistemet dhe Infrastrukturat e-Gov<sup>26</sup>. Nga auditimi u konstatua se 23 prej pozicioneve të punës janë ende vende vakante, duke shtuar riskun e mundshëm, për sigurinë e të dhënave të qytetarëve dhe bizneseve.

(iv) Mungesa me burime njerëzore është e reflektuar dhe në disa drejtori/sectorë në strukturën e AKSHI-it, ku mund të përmëndim Drejtorinë e TIK e Tatimeve, Sektori i Sigurisë të Dhënave me Strukturë (1+2) punonjës, rezulton ende me vende vakante të të gjithave pozicionet e punës; Drejtorinë e Regjistrimit të Bazave të të Dhënave nga 6 pozicione pune 4 prej tyre janë ende vende vakante. Mungesa e burimeve njerëzore ndikon në ofrimin e shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset.

(v) Në referim të ndryshimit të strukturës së AKSHI-it, në nëntor të vitit 2022, është shtuar Drejtoria e Auditimit të e-Gov me 8 pozicione pune. Drejtoria “operon” pa detyra funksionale në mungesë të miratimit të rregullores, duke krijuar risk për funksionimin në përmbushje objektivave përse u krijua. Pesë prej pozicioneve të punës janë vende vakante.

---

<sup>23</sup>Ligji nr.7961, datë 12.07.1995 “Kodi i Punës i Republikës së Shqipërisë”, ligjin nr.90/2012 “Për Organizimin dhe Funksionimin e Administratës Shtetërore”, VKM nr. 673, datë 22.11.2017, “Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, të ndryshuar.

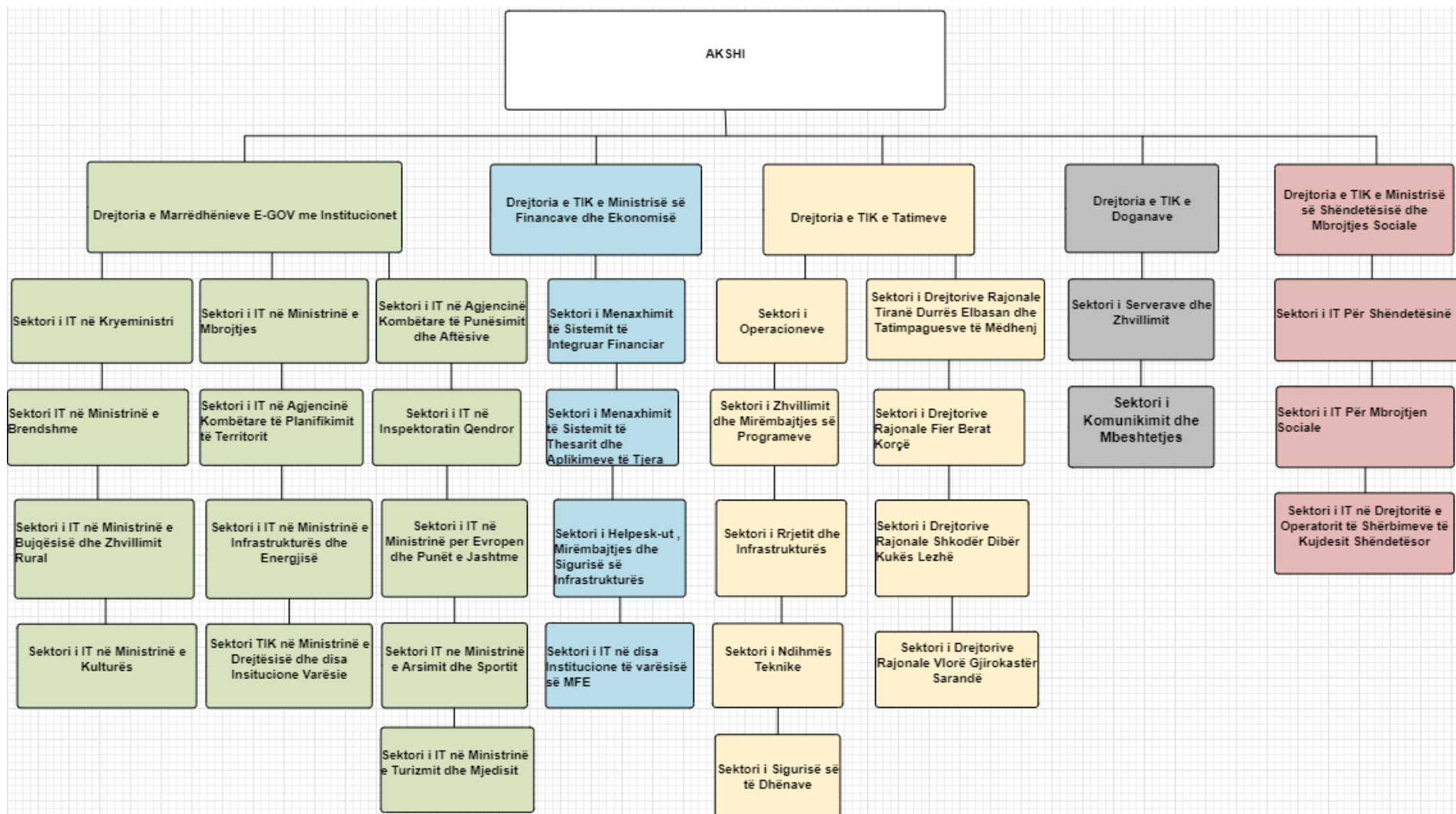
<sup>24</sup>DP i AKSHI ka miratuar me shkresë nr.1900 prot datë 16.04.2020 “Për miratimin e Rregullores së brendshme mbi detyrat dhe Funksionimin e AKSHI”.

<sup>25</sup>Urdhri i Kryeministrit nr. 58 datë 25.03.2022 “Për miratimin e strukturës së Agjencisë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit” shoqëruar me organikën, skema 2 dhe Urdhri i Kryeministrit nr.191 datë 18.11.2022 “Për miratimin e strukturës së Agjencisë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit” shoqëruar me organikën, skema 2.

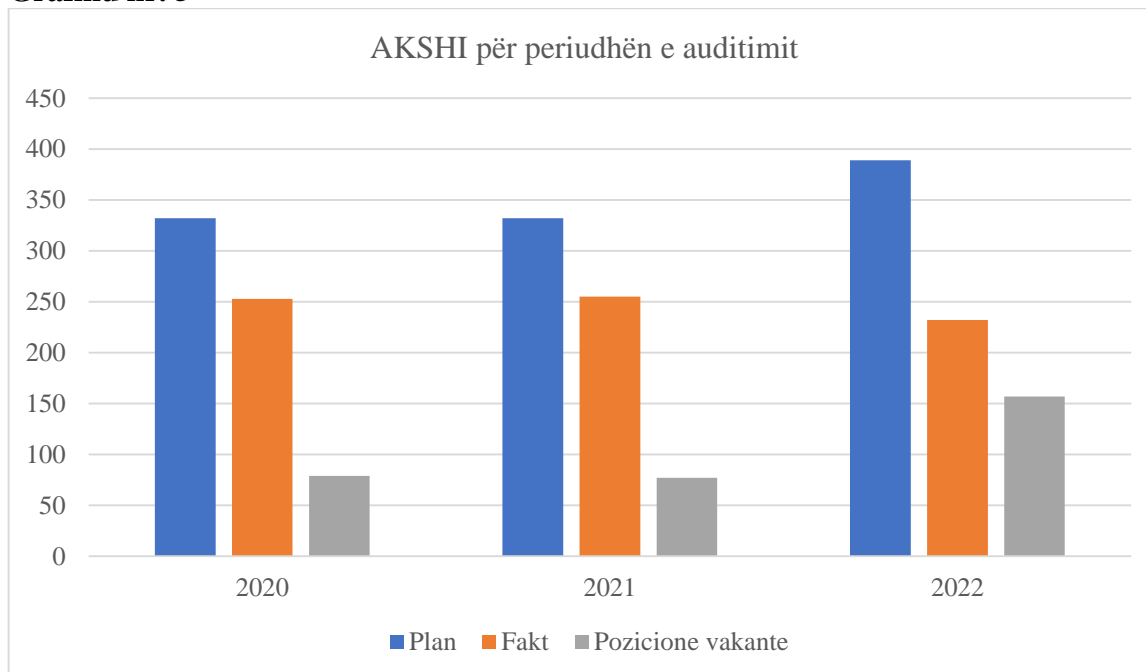
<sup>26</sup>Urdhri i Kryeministrit nr.191 datë 18.11.2022 “Për miratimin e strukturës së Agjencisë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit” shoqëruar me organikën, skema 2.

Figura 5

Organigrama dhe lidhja e subjekteve në ofrimin e shërbimeve online



**Grafiku nr. 5**



Burimi i informacionit AKSHI, përpunuar nga grupi i auditimit të KLSH-së.

(vi) Në varësi direkte të Drejtorit të Përgjithshëm të AKSHI-it është Sektor i Auditimit të Brendshëm me strukturë (1+2) punonjës, i cili rezulton ende me vende vakante të të gjithave pozicionet e punës. Për periudhën në auditim dhe deri në momentin e hartimit të materialit, struktura nuk ka funksionuar. Struktura e ngritur gjendet vetëm në organikën e Agjencisë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit dhe nuk rezulton të jetë vënë ende në efijencë, ndonëse në referim të shpenzimeve faktike të AKSHI-it (investim dhe mirëmbajta sistemi) për periudhën në auditim për vitet 2020-2022, në total janë rreth 17,7 miliardë lekë. Mosfunksionimi i strukturës së Auditimit të Brendshëm, nuk i ka dhënë siguri objektive dhe ofruar rekomandimet e duhura, duke krijuar risk në veprimtarinë e institucionit për funksionimin e sistemeve të kontrollit të brendshëm si dhe në përmbushjen me efektivitet të rolin menaxherial dhe objektivave institucional, ku përfshihet dhe funksionimin e platformës e-Albania në dhënien e shërbimit online për qytetarët dhe bizneset.

(vii) Për periudhën në auditim u konstatua se, AKSHI ka detyrimin për pajisjen me “Certifikatën e Sigurimit të Personelit”(CSP) të punonjësve, të cilët për arsye të ushtrimit të detyrës së tyre duhet të njihen me informacionin e klasifikuar “Sekret shtetëror”, të shteteve dhe organizatave të tjera ndërkombëtare. Në mbështetje të bazës ligjore<sup>27</sup>, AKSHI ndjek dhe zbaton politikat dhe strategjitë e hartuara nga DSIK-ja. Për këtë qëllim, për periudhën në auditim situata me pajisjen e CSP paraqitet si vijon:

**Tab nr.5 Situata me pajisjen e CSP në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit**

Vitet në auditim	Numri i punonjësve të pajisur me CSP	Numri i punonjësve që nuk janë pajisur me CSP	Numri i punonjësve të AKSHI
2020	184	57	332
2021	180	48	332
2022	145	71	389

Burimi i informacionit AKSHI, përpunuar nga grupi i auditimit të KLSH-së.

Në referim të tabelës së mësipërme, konstatohet rreth 18% e stafit të AKSHI-it nuk janë të pajisur me CSP, duke shtuar riskun për sistemet në të cilat përpunohet informacioni i klasifikuar “Sekret shtetëror” në institucion.

<sup>27</sup>Ligji nr.8457 datë 11.02.1999 “Për informacionin e klasifikuar “Sekret shtetëror” i ndryshuar, VKM nr.188 datë 04.03.2015 “Për miratimin e rregullave për sigurimin e personelit” dhe të VKM nr.673 datë 22.11.2017 “Për Riorganizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit” i ndryshuar pika 4.

(viii) Në referim të përgjigjeve të pyetësorëve dhe dokumentacionit të paraqitur nga AKSHI, shprehen se “Trajnimet e të gjithë stafit janë pjesë e detyrave funksionale dhe përfshihen në planet e punës të secilës drejtori. Lidhur me Drejtorinë e Platformës e-Albania, punonjësit trajnohen për çdo shërbim që ofron portali dhe një herë në javë organizohen takime ku diskutohen problematikat e mundshme që mund të hasen gjatë ofrimit të asistencës dhe çdo problematikë tjetër të sektorëve të drejtorisë.” Informacioni i mësipërm nuk është i mbështetur në dokumentacione apo të këna gjurmë të Planit strategjik për zhvillimin e burimeve njerëzore si dhe nuk ka një plan trajnimesh për përditësimin e njohurive të stafit me zhvillimet e fundit të teknologjisë për periudhën në auditim. AKSHI është përpjekur të trajnojë punonjësit e institucionit duke shfrytëzuar mundësi të ofruara nga bashkëpunimet me partnerët kombëtar e ndërkombëtar por është konstatuar se nuk është kryer një analizim i nevojave për trajnim e zhvillim të stafit.

**1. Gjetje nga auditimi:** Për periudhën në auditim për vitet 2020-2022 krahas punës së bërë në përcaktimin e roleve dhe përgjegjësi të institucioneve publike në ofrimin e shërbimeve online për disa institucione u konstatua:

- Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit me gjithë marrjen e masave të vazhdueshme për rritjen e numrit të vendeve të punës, vijon të ketë mangësi të burimeve njerëzore dhe ekspertë të fushës;
- mos përditësimi i rregullores së brendshme me ndryshimet përkatëse të strukturës;
- mos pajisja me Certifikatën e Sigurimit e gjithë punonjësve të cilët përpunojnë informacionin e klasifikuar;
- mos kryerja e trajnimeve të vazhdueshme të stafit në përshtatje me njohuritë e fundit të teknologjisë digjitale.

**Konkluzioni:** Mungesat e burimeve njerëzore ka sjellë numër të lartë të pozicioneve vakante të vendeve të punës, për rrjedhojë nuk ka patur aktivitet të plotë të funksionimit të institucionit të Agjencisë Kombëtare të Informacionit të Shoqërisë duke realizuar procese të fragmentuara në dhënien e shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset.

**1.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit të marrë masa të plotësojë të gjitha vendet bosh të punës sipas organikës së institucionit, për përditësimin e rregullores së brendshme dhe të hartojë planin vjetor të trajnimeve për zhvillimin e burimeve njerëzore me tema të mirë përcaktuara, sipas zhvillimit të teknologjisë dhe për gjithë punonjësit.

*Menjëherë*

**2. Gjetje nga auditimi:** Monitorimi deri në muajin shtator të vitit 2022, për ofrimin e shërbimeve publike online nga institucionet shtetërore, të cilat ndërveprojnë në platformën e-Albania, sipas Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik, e kanë realizuar vetë institucionet jo në koordinim me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje.

**Konkluzioni:** Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje, nuk ka realizuar rolin e saj të monitorimit të dhënies së shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset për gjithë periudhën në auditim, pasi nga Këshilli i Ministrave miratimi i aktit nënligjor të funksionimit të saj është bërë më vonë nga koha e fillimit të aktivitetit të platformës e-Albania.

**2.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Informacionit dhe Komunikimit të shtojë bashkëpunimin me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, për monitorimin e vazhdueshëm të shërbimeve publike të ofruara nga institucionet shtetërore.

*Në vijimësi*

**Pyetje e auditimit 5.2.** A kanë mbështetur masat organizative dhe teknike zbatimin e plotë të mekanizmit të marrjes së shërbimeve publike online për qytetarët dhe bizneset?

**Nën pyetja 5.2.1** A janë marrë masat e nevojshme nga institucionet publike për të garantuar ofrimin efektiv të shërbimeve online?

Për të arritur në një opinion objektiv lidhur me përgjigjen e pyetjes, grupi i auditimit ka analizuar masat e nevojshme që janë marrë nga institucionet publike për të garantuar ofrimin efektiv të shërbimeve online.

Zbatimi i plotë i mekanizmave të marrjes së shërbimeve publike online në Shqipëri ka kërkuar një serë masash organizative dhe teknike për të siguruar një tranzicion të suksesshëm nga shërbimet tradicionale drejt atyre online. Disa nga masat që janë ndërmarrë për të mbështetur këtë proces janë: Hartimi dhe miratimi i ligjeve dhe politikave të qeverisë për e-qeverisjen dhe shërbimet publike online ka qenë hapi i parë. Këto ligje dhe politika përcaktojnë kërkesat dhe rregullat e përdorimit të teknologjisë informative dhe komunikative në administratën publike.

Janë krijuar disa agjenci ose departamente të posaçëm për të menaxhuar dhe koordinuar zhvillimin e shërbimeve publike online.

Qeveria ka ndërmarrë programet dhe projektet konkrete për të zhvilluar shërbime publike online. Këto programe përfshijnë investime të ndryshme, përfshirë zhvillimin e platformave online dhe trajnimin e personelit.

*Ndërsa në kuadrin e masave teknike do të veçonim investimet e qeverisë në zhvillimin e platformave të përbashkëta online që ofrojnë akses të lehtë dhe të këndshëm për shërbime të ndryshme si dhe integrimin e shërbimeve online me sistemet e ekzistuar të administratës publike, për të lehtësuar përdorueshmërinë dhe efikasitetin.*

Këto masa organizative dhe teknike janë përdorur për të mbështetur zbatimin e plotë të mekanizmit të marrjes së shërbimeve publike online në Shqipëri.

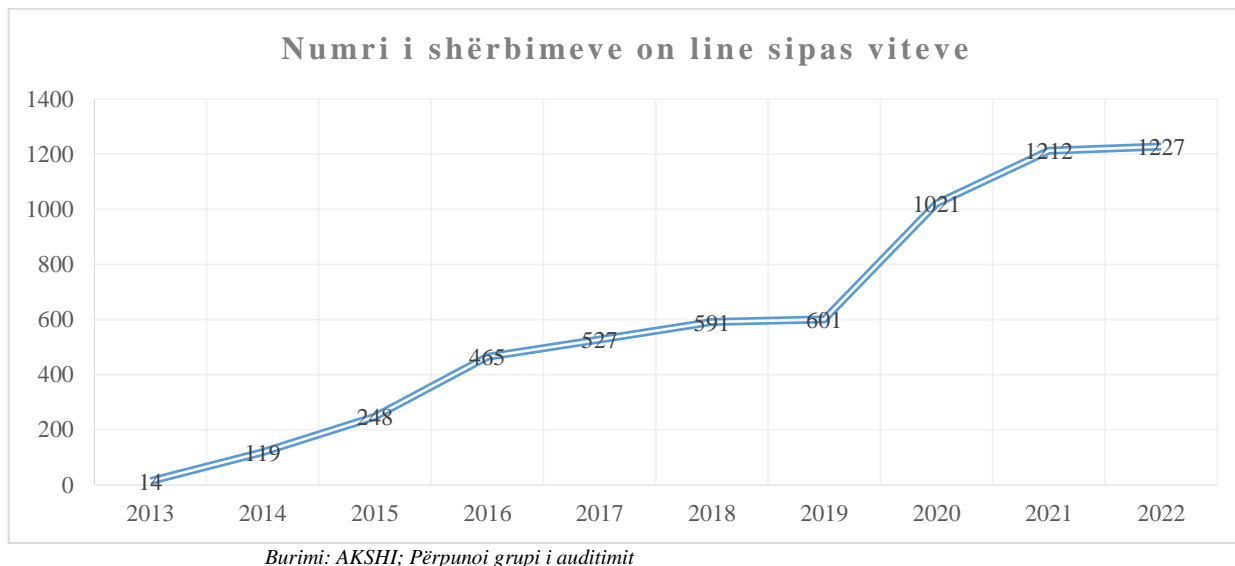
Me miratimin e Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 673, datë 22.11.2017, Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit i është dhënë një rol shumë i rëndësishëm duke i dhënë kompetenca themelore në drejtim të zhvillimit, menaxhimit dhe administrimit të infrastrukturave dhe sistemeve të teknologjisë së informacionit për institucionet apo organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave.

AKSHI si institucion publik qendror në varësi të Kryeministrit, në veprimtarinë e tij, në bazë të VKM-së së sipërpërmendur, është ngarkuar ndër të tjera të ushtrojë kompetencat dhe përgjegjësitë si më poshtë:

- Është autoritet koordinues, përgjegjës i bazave të të dhënave shtetërore.
- Ngre, mirëmban dhe administron sisteme dhe aplikacione të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, infrastrukturën e qendëruar dhe infrastrukturën TIK, përfshirë edhe ato të klasifikuara si ‘sekret shtetëror’, për institucionet dhe organet e administratës shtetërore.
- Bashkërendon projektet në fushën e SHI-së, që zbatohen në të gjitha institucionet publike.
- *Përgjigjet për ngritjen, mirëmbajtjen dhe administrimin e sistemeve dhe aplikacioneve të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, për infrastrukturën e qendëruar dhe infrastrukturën TIK, për institucionet dhe organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave.*
- AKSHI është administrator i çdo sistemi TIK që ka si përdorues institucionet apo organet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave.

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit mundëson ofrimin e shërbimeve publike në mënyrë elektronike për qytetarët dhe bizneset përmes portalit e-Albania. Aktualisht në këtë platformë mundësohet marrja e 1227 shërbimeve publike. Numri i shërbimeve të mundësuar përmes kësaj platforme ka qenë në rritje të vazhdueshme përgjatë viteve të fundit e cila më konkretisht paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

Grafik nr. 6 Numri i shërbimeve të ofruara përmes e-Albania sipas viteve



Portali e-Albania, portal i cili është implementuar për herë të parë në vitin 2012, është i lidhur me Platformën Qeveritare të Ndërveprimit, e cila është arkitektura bazë që mundëson ndërlidhjen e regjistrave elektronike me njëri-tjetrin dhe shkëmbimin e të dhënave në kohë reale duke ofruar shërbimet elektronike për qytetarët, bizneset dhe administratën publike.

Pra, Platforma Qeveritare e Ndërveprimit, shërben si nyje lidhëse e bazave të të dhënave të institucioneve shërbim ofruese, për ti transmetuar ato më pas dhe për t'i bërë të aksesueshme për qytetarët dhe bizneset përmes portalit e-Albania.

Dokumentet e gjeneruar përmes portalit e-Albania, kanë marrë vlerë të njëjtë ligjore me dokumentet shkresorë pas Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 495, datë 13.09.2017 “Për Miratimin e Rregullave të Përfitimit të Shërbimeve Publike Elektronike”.

Ndërkohë, një moment i cili në rrugëtimin e portalit e-Albania mund të konsiderohet dhe më i rëndësishmi e njëkohësisht dhe më delikati në kuptim të domosdoshmërisë për mirëfunksionim dhe garantim të sigurisë së të dhënave, por edhe në drejtim të lehtësirave që mundëson teknologjia e informacionit si element për kursimin e kostos dhe kohës së qytetarëve dhe bizneseve për marrjen e shërbimeve publike është se nga maji i vitit 2022, të gjithë aplikimet për marrje të shërbimeve publike nga qytetarët apo bizneset kanë nisur të kryhen vetëm online.

Për vitin 2020 janë marrë nëpërmjet e-Albania **1,4 milion shërbime publike**, nga të cilat **1,15 milion** janë realizuar nga kategoria e qytetareve.

- **464 mijë** janë dokumente të gjeneruar me vulë elektronike.

Për vitin 2021 janë marrë nëpërmjet e-Albania **4 milion shërbime publike**, nga të cilat **3 milion** janë realizuar nga kategoria e qytetareve.

- **2,46 milion** janë dokumente të gjeneruar me vulë elektronike

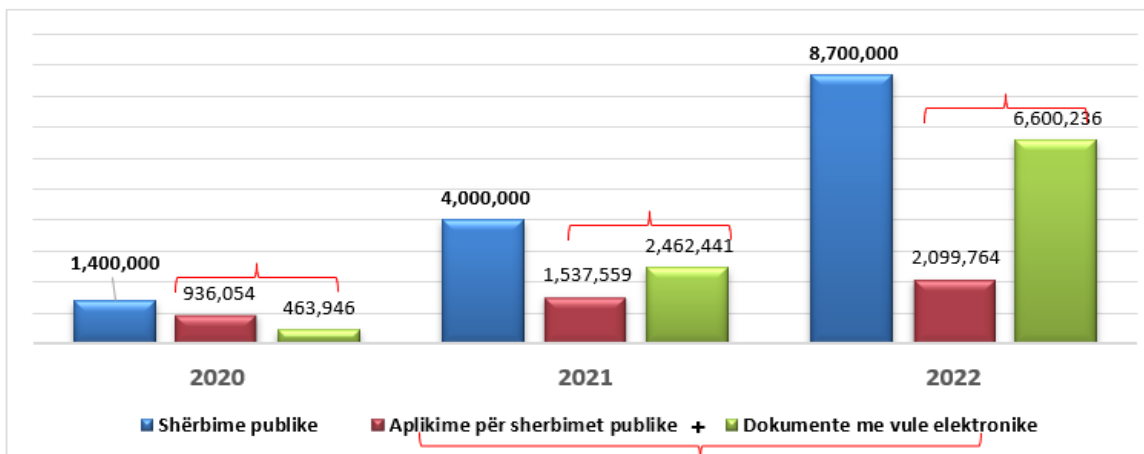
Për vitin 2022 janë marrë nëpërmjet e-Albania **8,7 milion shërbime publike**, nga te cilat **7,4 milion** janë realizuar nga kategoria e qytetarëve.

- **6,6 milion** janë dokumente të gjeneruar me vulë elektronike<sup>28</sup>.

Grafiku më poshtë, tregon numrin e shërbimeve publike të realizuar për vitet 2020-2021-2022, të ndarë sipas aplikimeve për shërbime publike dhe dokumenteve me vulë elektronike:

<sup>28</sup> Përgjigje e pyetësorit nr. 4, datë 18.10.2023

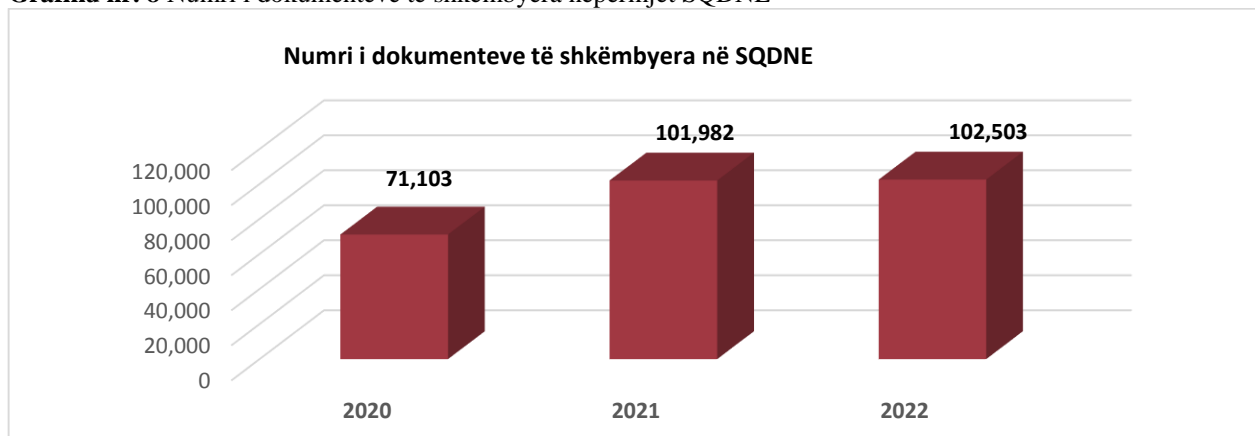
**Grafiku nr. 7 Shërbimet publike në e-Albania (2020, 2021, 2022)**



Përmes Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik (SQDNE) me anë të shtimit të funksionaliteteve dhe zhvillimeve teknike të realizuara është bërë e mundur që për të gjitha shërbimet publike që aplikohet në e-Albania, përgjigja të merret elektronikisht nga institucioni shërbim ofrues vetëm me vulë ose nënshkrim elektronik.

Numërohen 275 mijë dokumente të shkëmbyera midis institucioneve për plotësimin e dosjes së aplikantëve përmes sistemit elektronik të shkëmbimit të dokumenteve me nënshkrim elektronik dhe 259 lloje dokumentesh.

**Grafiku nr. 8 Numri i dokumenteve të shkëmbyera nëpërmjet SQDNE**

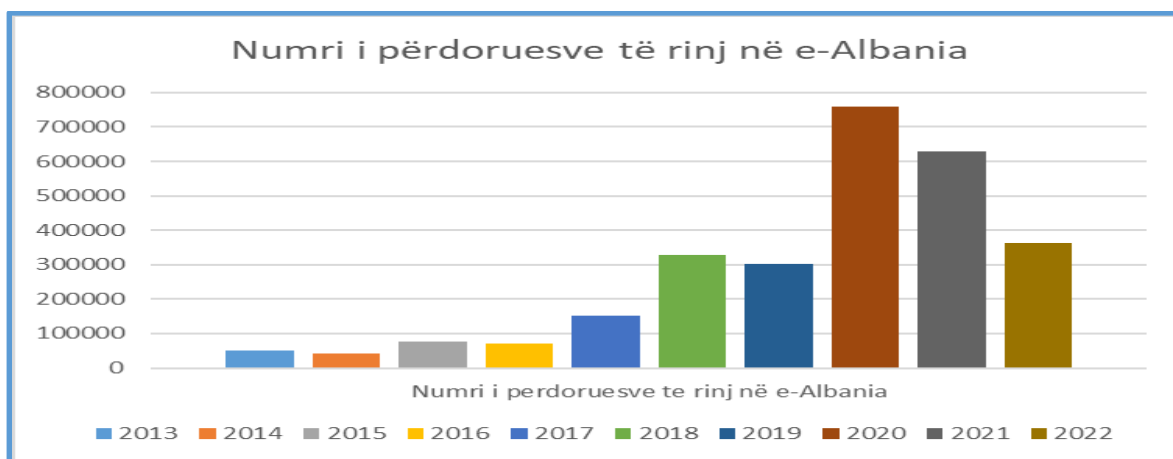


Nga të dhënat e disponuara nga AKSHI, janë **186 institucione** dhe mbi **7000 përdorues** të konfiguruar në modulën e Administratës Publike dhe Sistemit të Qarkullimit të Dokumenteve me Nënshkrim Elektronik për gjenerimin e dokumenteve me vulë elektronike dhe marrjen e dokumenteve shoqëruese për plotësimin e dosjes së aplikantëve.

Aktualisht, numri i përdoruesve të regjistruar në portalin e-Albania është 2,827,371 përdorues, ose 56 herë më i lartë se numri i të regjistruarve në vitin 2013. Nga totali i përdoruesve të regjistruar në portal 93% i përkasin kategorisë së qytetarëve dhe 7% kategorisë së bizneseve.

Në grafikun e mëposhtëm paraqiten të dhënat mbi përdoruesit e regjistruar çdo vit në portalin e-Albania.

Grafiku nr. 9

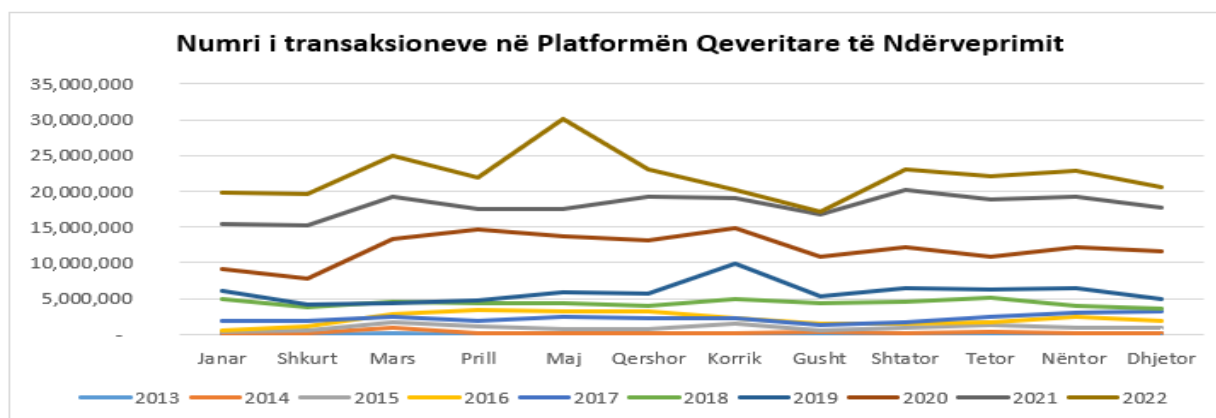


Burimi: AKSHI; përpunoi grupi i auditimit

Gjatë vitit 2022, janë regjistruar në portalin qeveritar e-Albania 417,246 përdorues të rinj, nga të cilët 87% janë qytetarë dhe 13% janë biznese.<sup>29</sup>

Gjithashtu, gjatë vitit 2022 vihet re një rritje e numrit të transaksioneve të kryera në Platformën Qeveritare të Ndërveprimit (GG), ku numërohen mbi 265 milionë transaksione, shifër e cila është 0.23 herë më e lartë se një vit më parë, ose thënë ndryshe 380 herë më e lartë se numri i transaksioneve të kryera gjatë vitit 2013.

Grafiku nr. 10



Burimi: AKSHI; përpunoi grupi i auditimit

Në lidhje me ecurinë e përmirësimeve të sistemeve TIK ekzistente në digjitalizimin e proceseve të punës, si dhe bashkëpunimi ndër institucional i AKSHIT, dhe konkretisht gjatë vitit 2022 janë trajtuar në total rreth **83 praktika** të ardhura nga institucionet për projekte të reja, shtesa të projekteve ekzistuese, mirëmbajtje të sistemeve si dhe përmirësim të infrastrukturave ekzistuese, ku **52** prej të cilave janë miratuar për realizim nga ana e tyre.<sup>30</sup>

Më poshtë pasqyrohet shpërndarja e investimeve sipas projekteve:

- Zhvillim sistemesh të reja, përmirësimet e sistemeve ekzistuese dhe blerje pajisjesh hardëare nga AKSHI (**31** projekte).
- Zhvillim sistemesh të reja nga institucionet përkatëse (**4** projekte).
- Mirëmbajtje e sistemeve dhe pajisjeve hardëare, nga AKSHI (**13** projekte).
- Mirëmbajtje e sistemeve dhe pajisjeve hardëare, nga institucionet përkatëse (**1** projekt).
- Blerje pajisjesh hardëare nga AKSHI (për **41** institucione).
- Blerje pajisjesh hardware nga vetë institucionet (**47** projekte).

<sup>29</sup> Raporti vjetor i Antikorrupsionit 2022

<sup>30</sup> Raporti vjetor i AKSHI-it, 2022

Sipas ndryshimeve ligjore, ngritjes së sistemeve elektronike të reja dhe përmirësimit të sistemeve elektronike ekzistuese është bërë i mundur digjitalizimi i disa prej proceseve të punës për institucionet falë investimeve në TIK. Me konkretisht për vitin 2022<sup>31</sup>, përmendim:

### **1. Për Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale (MSHMS)**

Janë ngritur 2 sisteme elektronike të reja.

- ✓ *Sistemi e-Raporte* i cili konsiston në dhënien elektronikisht të raporteve dhe vërtetimeve shëndetësore, duke eliminuar ato në letër. Raporti i përcillet pacientit i nënshkruar elektronikisht në llogarinë e tij në e-Albania si dhe njoftohet me SMS sapo raporti nënshkruhet nga mjeku.
- ✓ *Banka e Gjakut* ka bërë të mundur lehtësimin e procesit të menaxhimit të inventarit të gjakut, duke pasur informacion në kohë reale për rezervat dhe duke menaxhuar midis bankave të ndryshme nevojën për gjak. Sistemi jep informacion në kohë reale për menaxhim më të mirë të rasteve të urgjencave, aksidenteve, ndërhyrjeve të planifikuara etj. si dhe informacion i plotë mbi dhurimet dhe testet laboratorike për çdo dhurues

### **2. Për Agjencinë Kombëtare të Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore (AKBPM) janë kryer përmirësime, konkretisht:**

- ✓ Përmirësimi i Sistemit të Barnave dhe Pajisjeve Mjekësore duke mundësuar krijimin e regjistrit elektronik të pajisjeve mjekësore që janë të lejuara për tregtim në Republikën e Shqipërisë dhe deklarimin e importuesve (si depot farmaceutike) për çdo sasi pajisjesh mjekësore të importuara në vendin tonë.

### **3. Për Drejtorinë e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH) janë përmirësuar 2 sisteme:**

- ✓ *Përmirësimi i sistemit FER* (Foreign Electronic Register) i cili bën të mundur trajtimin e të gjitha aplikimeve të Policisë së Shtetit për të huajt duke automatizuar dhe proceset e punës së punonjësve të Policisë së Shtetit. Nëpërmjet këtij sistemi mundësohet gjenerimi i “Numrit Personal” për shtetasit e huaj dhe prodhimi i Kartës Biometrike i lejes së qëndrimit për të huajt, detyrim ky ligjor në kuadër të përafrimit me legjislacionin e BE-së si dhe eliminohet prezenca fizike e të huajve në Shqipëri në momentin e aplikimit duke mundësuar kryerjen e aplikimit online.
- ✓ *Sistemi elektronik e-Gjoha* është përshtatur me ndryshimet e bëra në Kodin Rrugor. Përfshihet pajisja me tableta dhe printer e 250 punonjësve duke përmirësuar shërbimin ndaj qytetarëve dhe duke rritur reagimin në situata kritike.

### **4. Për Ministrinë e Bujqësisë dhe Zhvillimit Rural (MBZHR) janë shtuar module të reja, pra janë përmirësuar:**

Në Sistemin RUDA është shtuar si shërbim: Zhvillimi i një aplikacioni që ndihmon veterinerët gjatë procesit të identifikimit të kafshës. Qytetarët/subjektet mund të skanojnë kodin QR për konsumatorin për të parë nëpërmjet smartfonit të tyre me transparencë gjithë historikun e kafshës përpara se ta blejnë atë.

Çipi RFID bën të mundur identifikimin elektronik të kafshës duke zëvendësuar të ashtuquajturën “pasaportë” të kafshëve, në koherencë me zgjidhjet që implementohen në vendet e Bashkimit Evropian, duke shmangur kështu abuzimet që mund të bëhen nga ana e veterinerëve në vendin tonë.

### **5. Për Agjencinë e Zhvillimit Bujqësor dhe Rural (AZHBR) është kryer:**

*Përmirësimi i sistemit të Menaxhimit të Informacionit për Programin IPARD*, në lidhje me aplikimin vetëm online për masat e Skemës së IPARD, për shmangien e radhëve dhe burokracitë edhe për aplikimet për programin e mbështetjes financiare për bujqësinë dhe zhvillimin rural nga fondet e BE-së, për rritjen e besueshmërisë. Kjo do të sillte uljen e kohës administrative të shqyrtimit të dosjeve. Gjithashtu digjitalizimi i këtij procesi duhet të sjellë saktësi në raportim dhe monitorim të indikatorëve.

### **6. Për Ministrinë e Arsimit dhe Sportit/ Qendra e Shërbimeve Arsimore (QSHA) është kryer:**

<sup>31</sup> Raporti vjetor Antikorrupsion, viti 2022

*Përmirësimi i sistemit e-Matura, i cili ka për qëllim menaxhimin e procesit të provimeve të maturës shtetërore si plotësimin e formularëve, caktimin në mjedise provimi si dhe ruajtjen e rezultateve të marra në provim.*

Nuk ka raporte monitorimi dhe as gjurmë auditimi të QSHA dërguar AKSHI-t në lidhje me ecurinë e këtyre ndryshimeve në sistemet TIK që konsistojnë në:

- menaxhimin e të dhënave të përgjithshme të pjesëmarrësve në proces dhe organizimin e provimeve, përlllogaritja e notave bazuar te rezultatet e hedhura;

- printimi me vulë elektronike i diplomës.

**7. Për Universitetin e Tiranës është kryer Upgrade i sistemit të bazës së të dhënave Relacionale RDBMS, i cili ka për qëllim përmirësimin e sistemit elektronik duke mundësuar automatizimin e proceseve të punës për Universitetin në marrjen e listës së notave dhe vërtetimit të diplomës me vulë elektronike nëpërmjet e-Albania, për shmangien e radhëve dhe paraqitjen fizike të studentëve në sekretariatë e Universitetit.**

**8. Për Qendrën Kombëtare të Biznesit është kryer Përmirësimi i Sistemit të Qendrës Kombëtare të Biznesit duke kryer kalimin e të gjitha veprimeve të biznesit në platformën online e-Albania.**

Ri-inxhinierimi i moduleve ekzistuese ka mundësuar përmirësimin në nivel automatizimi të ndërveprimit me të gjitha entitetet, palët e treta në zbatimin e nomenklaturës së veprimtarisë ekonomike, NVE Rev.2, në regjistrat e administratës publike mbi aktivitetet ekonomike që subjekti ushtron në Republikën e Shqipërisë apo procedura administrative të tjera ku ndërlidhen në këto procese dhe institucione të tjera veç QKB-së vete, siç janë Tatimet, Autoriteti Kombëtar i Ushqimit, Drejtoritë e Tatim-Taksave Vendore apo Agjencia e Prokurimit Publik.

**9. Për Autoritetin Kombëtar të Ushqimit është kryer Përmirësimi i Sistemit elektronik AKU-net, i cili ka për qëllim automatizimin e proceseve të punës për institucionin, duke përfshirë të dhëna elektronike në kohë reale nëpërmjet regjistrat për të gjitha inspektimet e kryera në terren po ashtu dhe në pikat doganore, të licencimit, të trajtimit të masave administrative, të menaxhimit të laboratorëve të analizave që ndërthuren me sistemin e menaxhimit të cilësisë dhe atë të inventarizimit, të etiketave dhe të mostrave.**

Një ndër risitë kryesore të përmirësimit të këtij sistemi është dhe lehtësimi i procedurave në pikat doganore, ku subjekteve u jepet mundësia të lajmërojnë paraprakisht çfarë do të kalojnë në pikën doganore ku duhet të paraqiten, duke ndikuar në shkurtimin e kohës së kontrollit që kryhet nga ana e agjentit doganor. Një tjetër përmirësim është realizuar në shërbimin ekzistues që ofrohet aktualisht në portalin e-Albania dhe që lidhet me raportin e analizës laboratorike për produktet ushqimore, ku jepet mundësia e marrjes së përgjigjes së analizave në kohe reale në momentin e nxjerrjes së rezultateve përkatëse nga laboratorit.

*Në lidhje me procesin e digjitalizimit për vitin 2022 rezultoi se janë ngritur vetëm 2 sisteme të reja që i përkasën shërbimeve që ofron MSHMS (të trajtuara më lart) dhe për 8 institucionet e tjera kanë kryer vetëm përmirësime të sistemeve elektronike ekzistuese të cilat sipas shifrave të buxhetit nga AKSHI për vitin 2022 kanë vlerën e 2,324 miliardë lekë investime.*

*Nuk rezulton të ketë gjurmë informacioni në AKSHI dhe as bashkëpunim ndër institucional në lidhje me përshatjen e këtyre risive në infrastrukturat përkatëse TIK si nga administrata shtetërore ashtu edhe nga qytetarët apo bizneset duke krijuar mangësi si në monitorimin e efektivitetit të këtyre sistemeve ashtu edhe në zgjidhjen në kohë reale të problematikave që kanë qytetarët.*

**Institucionet ofruese të shërbimeve në PVK janë të detyruara që sa herë të ketë ndryshime ligjore dhe procedurale, mbi bazën e të cilave ofrohet shërbimi publik i kërkuar, të dërgojnë ndryshimet e përditësimet përkatëse në AKSHI sipas formularit elektronik të publikuar.**

Për përditësimin e shërbimeve elektronike, institucioni ofruer i shërbimit i përcjell AKSHI-t kërkesën për ndryshimet përkatëse brenda 3 (tri) ditëve pune nga hyrja në fuqi e ndryshimeve ligjore apo procedurale bazuar në VKM nr. 1147, datë 09.12.2020, pika 5, neni 7 “Për përditësimin e shërbimeve elektronike”.

Nga dokumentacioni i vënë në dispozicion rezultoi se:<sup>32</sup>

**1.** Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor ka dërguar përkatësisht:

Shkresën me nr.3424 prot., datë 06.06.2022 bazuar në ndryshimet ligjore në lidhje me lëshimin e modelit të ri të lejes së qarkullimit sipas Urdhrit nr. 284, datë 07.10.2020 “Për miratimin e lejes së re të qarkullimit të mjeteve rrugore”. Pra konstatohet një vonesë rreth 2 vite prej daljes së urdhrit në kundërshtim me VKM nr. 1147, datë 9.12.2020, pika 5, neni 7 “Për përditësimin e shërbimeve elektronike” .

**2.** Drejtoria e Përgjithshme Detare ka përcjellë përkatësisht shkresat me nr.2945 prot., datë 18.05.2022 dhe nr.3645 prot., datë 13.06.2022 në zbatim të ligjit nr. 107/2021 “Për Bashkëqeverisjen”, datë 04.11.2021, sipas të cilit ofrimi i shërbimeve nga të gjitha institucionet shërbim ofruese, aplikimet e të cilave realizohen nëpërmjet platformës “e-Albania”, realizohen vetëm elektronikisht, në lidhje me:

1-Aplikim për regjistrim përfundimtar të motorëve të detit.

2-Aplikim për regjistrim të mjeteve të vogla lundruese etj.

**2/1.** Drejtoria e Përgjithshme Detare ka përcjellë shkresën me nr. 7997 prot., datë 21.12.2022, në zbatim të pikës 1, të nenit 5, të Udhëzimit nr.16, datë 20.07.2022 të Ministrit të Infrastrukturës dhe Energjisë për përditësimin e shërbimit.

Aplikim për regjistrim dhe pajisje me pasaportë detare.

Aplikim për regjistrim dhe pajisje me pasaportë detare për shtetas shqiptarë, të huaj, pa shtetësi.

Për të dy rastet më sipër Drejtoria e Përgjithshme Detare ka vepruar në kundërshtim me VKM nr. 1147, datë 9.12.2020, pika 5, neni 7 “Për përditësimin e shërbimeve elektronike” duke i dërguar shkresat rreth 6 muaj me vonesë në lidhje me përshtatjen e ndryshimeve ligjore në sistemet TIK.

**3.** Shkresa me nr. 5479 prot., datë 06.09.2022, ardhur nga Ministria të Infrastrukturës dhe Energjisë në lidhje me zbatimin e urdhrit të Ministrit nr. 61, datë 05.06.2012, i rishikuar me urdhrat nr. 432/1, datë 17.02.2017 dhe nr. 392, datë 29.12.2020, ku është kërkuar implementimi i dy shërbimeve:

a. Aplikim për kualifikim si kandidat për pilot.

b. Aplikim për regjistrim dhe pajisje me certifikatë për pilot.

Kjo shkresë në zbatim të urdhrave të sipër cituara është rreth 1 vit e gjysmë vonesë në kundërshtim me VKM nr. 1147, datë 9.12.2020, pika 5, neni 7 “Për përditësimin e shërbimeve elektronike” .

**4.** Ministria e Turizmit dhe Mjedisit ka dërguar shkresë me nr. 4644/5 prot., datë 26.10.2022 për ndryshimet në VKM nr. 888, datë 27.12.2022 “Për rastet e dhënies në përdorim dhe për ndryshimin e kategorisë së përdorimit, procedurat dhe dokumentacioni përkatës për ndryshimet e sipërfaqeve dhe pakësimin në volum nga fondi pyjor kombëtar apo zgjerimin e tyre”, ku duhet të të implementohej shërbimi **“Për ndryshimin e sipërfaqeve dhe pakësimin në volum nga fondi pyjor kombëtar apo zgjerimin e tyre”**.

Nga sa më sipër grupi i auditimit konstatoi mos respektim të afateve ligjore në lidhje me detyrimin që institucionet kanë për sjelljen e kërkesave për ndryshimet përkatëse brenda 3 (tri) ditëve pune nga hyrja në fuqi e ndryshimeve ligjore apo procedurale të ligjeve mbi të cilët ata funksionojnë. Institucionet ofruese të shërbimeve në PVK janë të detyruara që sa herë të ketë ndryshime ligjore dhe procedurale, mbi bazën e të cilave ofrohet shërbimi publik i kërkuar, të përcjellin ndryshimet e përditësimet përkatëse në informacionin dhe formularin elektronik të publikuar. Mos respektimi i afateve ligjore nga Institucionet në përditësimin e formularëve elektronikë në përputhje me ndryshimet ligjore ka sjellë mos funksionim të sistemeve digjitale si rezultat i mos përshtatjes së tyre në kohë me këto ndryshimet duke ndikuar në uljen e efektivitetit të shërbimeve online ofruar qytetarëve.

Gjithashtu edhe sipas ligjit nr. 107/2021 “Për Bashkëqeverisjen”, neni 11 citohet qartë se:

Strukturat shtetërore përgjegjëse për bashkëqeverisjen me qytetarët janë:

a) Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje;

b) Institucionet e administratës shtetërore.

<sup>32</sup> Pyetësor dhe përgjigje e AKSHI-it.

Pra është përgjegjësi e Agjencisë për Dialog dhe Bashkëqeverisje, institucioneve të administratës shtetërore si dhe AKSHI-t për rolin pasiv që kanë mbajtur në lidhje me detyrimet ligjore dhe konkretisht zbatimin e VKM nr. 1147, datë 9.12.2020, pika 5, neni 7 “Për përditësimin e shërbimeve elektronike” e cila ndikon direkt në performancën e shërbimeve online.

Në vijim të detyrimit ligjor ndër institucional asnjë institucion nuk ka sjellë kërkesa me shkrim pranë AKSHI-t për nevojat e tyre për projektet dhe pajisjet TIK për vitin pasardhës, sipas afateve ligjore, jo më vonë se data 30 qershor.<sup>33</sup>

Koordinimi mbi investimet e një projekti nga AKSHI apo nga vetë institucioni janë kryer në takimet e organizuara në MFE për diskutimet mbi PBA.

### **Trajtimi i ankesave /Kërkesave për suport**

Nëse do t’i referoheshim numrit të ankesave<sup>34</sup>/kërkesave për zgjidhje për periudhën në auditim, gjendja paraqitet si më poshtë vijon:

**Tabela nr. 6 Statistika në lidhje me kërkesat për zgjidhje**

Periudha e raportimit	Viti 2020	Viti 2021/	Viti 2022
<b>3 mujor</b>	180,000	120,360	120,330
<b>6 mujor</b>	505,000	245,190	255,490
<b>9 mujor</b>	802,670	401,040	374,550
<b>12 mujor</b>	<b>891,800</b>	<b>534,760</b>	<b>465,740</b>

Burimi i të dhënave: Agjencia Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit

E dhënë grafikisht si më poshtë vijon:

**Grafiku. nr. 11**



Pra nëse do të bënim një mesatare për periudhën 2020-2022 janë gjithsej rreth **1,892,300 kërkesa** për zgjidhje dhe suport që mesatarisht në ditë pune duhet të trajtohen nga Sektori i Asistencës për Qytetarin (me numër mesatar punonjësish për periudhën në auditim 8 specialistë) në AKSHI në bashkëpunim me institucionet përkatëse që ofrojnë shërbimet online, rreth 2,389 ankesa/kërkesa në ditë.

Janë gjithsej 99 institucione që ofrojnë shërbime online, nga të cilët sipas numrit të shërbimeve që ofrojnë do të veçonim ata që kanë më shumë shërbime online, si më poshtë vijon:

**Tabela nr. 7 Institucionet që ofrojnë numrin më të lartë të shërbimeve on line**

Nr.	Institucioni	Tipologjia e aplikimit	Alikime online me pagesë	Aplikime online pa pagesë	Totali
1	Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB)	Aplikime te biznesit leje, licenca ekstrakte etj.	35	145	180
2	Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH)	Sigurime shoqërore, pensione etj.		81	81

<sup>33</sup> VKM nr. 673 “Për ri organizimin e Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit”, datë 22.11.207, i ndryshuar, Kap II, pika 6/i.

<sup>34</sup> Të dhëna të marra nga pyetësorët dërguar AKSHI-t.

3	Njësitë vendore	Publikime taksa tarifa qytetar biznes etj.		79	79
4	Agjencia Shtetërore e Kadastrës	Aplikime çështje pronash etj.	74		74
5	Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPPSH)	Dokumentacion etj.	35	31	66
6	Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë	Licenca, leje, autorizime, fatura etj.	52	7	59
7	Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale	Barna, pajisje, shëndet, rezervime takimesh etj.	2	54	56
8	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR)	Mjete, transport etj.	42	11	53

*Burimi i informacionit, AKSHI, përpunoi grupi i auditimit*

Ky numër relativisht shumë i madh na bën të vlerësojmë për një situatë jo efektive pavarësisht natyrës dhe llojit të pyetjeve si dhe tregon qartë pasojat e mos bashkëpunimit dhe përgjegjësisë së Institucioneve shtetërore me AKSHI-n.

### **Kompetencat, detyrat dhe përgjegjësitë e AKSHI-t<sup>35</sup> si dhe bashkëpunimi me institucionet e tjera shtetërore për qendërzimin e sistemeve.**

AKSHI organizon, kryen prokurimet e qendërzura dhe lidh kontratat për sistemet, mirëmbajtjen, si dhe shërbimet e internetit dhe intranetit me vlerë mbi kufirin monetar të prokurimeve me vlera të vogla, për institucionet në zbatim të ligjit nr. 9643, datë “Për prokurimin publik”, të ndryshuar që janë nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave.

### **Dispozita kalimtare dhe të fundit**

- ✓ Institucionet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave duhet të dorëzojnë pranë AKSHI-t 1 (një) kopje të dokumentacionit të plotë të çdo sistemi dhe infrastrukture TIK ekzistuese dhe kodin e burimit. Sistemet dhe infrastruktura TIK ekzistuese kalojnë nën administrimin dhe inventarin e AKSHI-t, së bashku me të drejtat dhe detyrimet juridiko-civile përkatëse brenda datës 30 shtator 2018.<sup>36</sup>
- ✓ Për sistemet dhe infrastrukturat TIK të cilat kalojnë në administrim dhe inventar të AKSHI-t dhe që zhvillohen ose mirëmbahen nëpërmjet marrëveshjeve ose kontratave të nënshkruara nga institucionet me palë të treta të reflektohen ndryshimet përkatëse në këto akte.
- ✓ Harton planin e transferimit nën administrimin e AKSHI-t të aseteve që preken nga fusha e veprimit të këtij vendimi.

Për sa më sipër, konstatojmë se ende nuk ka përfunduar procesi i qendërzimit të infrastrukturave TIK në lidhje me kalimin e aktiveve nga institucionet e administratës shtetërore në inventar të AKSHI-t, dhe konkretisht:

Për vitin 2020 kanë kryer kalimet kapitale:

- ✓ Inspektorati Qendror në vlerën 62,070 lekë.
- ✓ Agjencia e Prokurimit Publik në vlerën 261,826 mijë lekë.
- ✓ Ministria e Kulturës në vlerën 3,899 mijë lekë.

Për vitin 2021 kanë kryer kalimet kapitale:

- a. Instituti Kombëtar i Trashëgimisë Kulturore me vlerë totale 8, 388 mijë lekë.
- b. Agjencia e Trajtimit të Pronave në vlerë 99,143 mijë lekë.

<sup>35</sup> VKM nr.673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e agjencisë kombëtare të shoqërisë së informacionit”, i ndryshuar me vendim nr. 36, datë 24.1.2018, me vendim nr. 448, datë 26.7.2018, me vendim nr.872, datë 24.12.2019, pika 5.

<sup>36</sup> VKM .nr. 673, datë 22.11.2017”Për ri organizimin e agjencisë kombëtare të shoqërisë së informacionit”, i ndryshuar, pika 18,19,20.

c. ADISA (Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara) në vlerën 58,446 mijë lekë.

d. Ministria e Turizmit dhe e Mjedisit në vlerën 61,481 mijë lekë.

Për vitin 2022 janë kryer pjesërisht kalimet kapitale nga DPT (2022) të aktiveve dhe të sistemeve licencave me akt-marrjen në dorëzim me nr. 13801/11, datë 30.11.2022, por nuk janë marrë në dorëzim janë:

1. Nexus (kasat)
2. Harta digjitale
3. BI

Këto sisteme janë të institucionit: Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve dhe nuk janë marrë në dorëzim, **pasi nuk është dorëzuar kodi burim i tyre.**

Pra kanë mbetur pa kaluar ende në tetor të vitit 2023, (pra në tejkalim afati prej 5 vitesh nga data 30 shtator 2018) në administrim dhe inventar të AKSHI- t, Infrastrukturat TIK të X subjekteve së bashku me të drejtat dhe detyrimet juridiko-civile në kundërshtim me VKM. nr.673, datë 22.11.2017 “Për riorganizimin e agjencisë kombëtare të shoqërisë së informacionit”, i ndryshuar, kap II/ Dispozita kalimtare dhe të fundit, pika 18. Ky konstatim është evidentuar dhe adresuar nga Kontrolli i Lartë i Shtetit edhe në auditimet e mëparshme.<sup>37</sup>

Ajo çfarë e bën këtë konstatim më problematik është se çështja e adresuar nga auditimet e mëparshme është ende prezente dhe e pa zgjidhur.

Aktualisht sistemet e IT dhe infrastruktura hardëere në këto institucione, janë ende pjesë e inventarit të tyre, e për pasojë edhe detyrimet juridike dhe financiare mbi këto sisteme.

Kjo përgjegjësi është jo vetëm e AKSHI-it por edhe e institucioneve publike të cilët e kanë pasur detyrim për ngritjen e grupeve të punës për evidentimin e sistemeve të IT dhe infrastrukturave hardëere, si dhe përcaktimin e listës së aktiveve të qëndrueshme të trupëzuara dhe të patrupëzuara objekt kalimi kapital.

Që nga momenti i hyrjes në fuqi i VKM 673, AKSHI vazhdon të mos ketë marrë asnjë masë për hartimin e planit të veprimit ndër institucional të transferimit nën administrimin e AKSHI-t të aseteve që preken nga fusha e veprimit të VKM nr. 673, duke bërë që procesi i qendërzimit të jetë jo i plotë dhe në mos përputhje me afatet ligjore të përcaktuara duke krijuar vonesa dhe mos efektivitetet të këtij procesi kaq të rëndësishëm fakt ky që vërtetohet edhe nga numri i madh i kërkesave për zgjidhje të qytetarëve për periudhën 2020-2022 ( **1,892,300 kërkesa**).

Në fund të vitit 2020 kanë qenë akoma pa kryer kalimin kapital te AKSHI, 79 subjekte,<sup>38</sup> për të cilat nuk është analizuar situata në fushën IT,<sup>39</sup> nga ana e AKSHI-it. Për periudhën 2021-2022 janë kryer kalimet kapitale nga 4 institucione dhe ngelen 75 institucione të tjera për të cilat duhej të ishte analizuar situata në fushën e IT për të përmbushur kalimin kapital te AKSHI.

**1. Gjetje nga auditimi:** Gjatë procesit të digjitalizimit janë ngritur 2 sisteme të reja që i përkasin shërbimeve që ofron Ministria e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale si dhe për 8 institucionet e tjera janë kryer përmirësime të sistemeve elektronike ekzistuese për të cilat nuk rezulton të ketë informacion të detajuar në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit në lidhje me përshtatjen në infrastrukturat përkatëse TIK të cilat mund të sjellin mangësi në monitorimin e efektivitetit të këtyre sistemeve si edhe në zgjidhjen në kohë reale të problematikave për shërbimet e ofruara online.

- Nga institucionet shtetërore nuk janë përcjellë kërkesa në Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit për nevojat e tyre për projektet dhe pajisjet TIK për vitin pasardhës, sipas afateve ligjore të çdo viti.

**1.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit të hartojë raporte periodike 3 mujore mbi ecurinë dhe përshtatjen e përmirësimeve që kryhen në sistemet TIK nga institucionet që ofrojnë shërbime të ndryshme online ndaj qytetarëve dhe të njoftojë Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje.

<sup>37</sup> Raporti i auditimit të performancës “Efektiviteti i procesit të qendërzimit të ofrimit të shërbimeve nga AKSHI për periudhën 2017-2020”, të vitit 2021.

<sup>38</sup> Raporti i auditimit të Performancës “Efektiviteti i procesit të qendërzimit të ofrimit të shërbimeve nga AKSHI për periudhën 2017-2020”, të vitit 2021, faqe 25.

<sup>39</sup> VKM-së nr. 673, datë 22.11.2017, pika 5, germa “gj”.

**2. Gjetje nga auditimi:** Në lidhje me korrespondencën shkresore të institucioneve shtetërore me Agjencinë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit u konstatuan:

-Mos respektimi i afateve ligjore në kohë në lidhje me detyrimin që institucionet shtetërore kanë për sjelljen e ndryshimeve ligjore të cilat duhet të reflektohen në formularin elektronik nga Agjencia Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit, që të mos penalizohen qytetarët dhe bizneset. Konkretisht:

- Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor, ka dërguar me rreth 2 vite vonesë formatin elektronik për miratimin e lejes së re të qarkullimit të mjeteve rrugore nga dalja e urdhrin nr. 284, datë 07.10.2020 “Për miratimin e lejes së re të qarkullimit të mjeteve rrugore”.
- Drejtoria e Përgjithshme Detare ka përcjellë shkresën me nr. 7997.prot., datë 21.12.2022, në zbatim të udhëzimit nr.16, datë 20.07.2022 të Ministrit të Infrastrukturës dhe Energjisë “Për përditësimin e shërbimit që lidhet me aplikimin për regjistrim dhe pajisje me pasaportë detare dhe aplikimin për regjistrim dhe pajisje me pasaportë detare për shtetas shqiptarë, të huaj, pa shtetësi” rreth 6 muaj me vonesë.

- Ministria e Infrastrukturës dhe Energjisë në zbatim të urdhrin të Ministrit të Infrastrukturës dhe Energjisë nr. 61, datë 05.06.2012, i rishikuar me urdhrat nr. 432/1, datë 17.02.2017 dhe nr. 392, datë 29.12.2020, ku është kërkuar implementimi i dy shërbimeve:

- a. Aplikim për kualifikim si kandidat për pilot;
- b. Aplikim për regjistrim dhe pajisje me certifikatë për pilot.

Ka dërguar në Agjencinë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit shkresën me nr. 5479.prot., datë 06.09.2022, rreth 1 vit e gjysmë me vonesë në mos respektim të afateve ligjore.

Për sa më sipër, nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit nuk u konstatuan masa të marra në lidhje me vonesat e institucioneve në sjelljen e kërkesave me ndryshimet e përditësimet përkatëse në informacionin dhe formularin elektronik të publikuar.

**2.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit në bashkëpunim me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje të hartojë raporte monitorimi periodike në lidhje me institucionet shtetërore për respektimin nga ana e tyre ndaj afateve kohore për të mundësuar përditësimin e formularëve elektronikë sipas ndryshimeve të legjislacionit respektiv.

**3. Gjetje nga auditimi:** Nga auditimi u konstatua se për periudhën 2020-2022 janë një numër shumë i ulët i specialistëve në Sektorin e Asistencës të Agjencisë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (8 specialistë) të cilët në bashkëpunim me institucionet shtetërore kanë trajtuar rreth 1,892,300 kërkesa të natyrave të ndryshme për zgjidhje dhe suport, mesatarisht në një ditë pune për një punonjës rreth 2,389 ankesa/kërkesa, të cilat janë të pa evidentuar në një regjistër elektronik sipas tipologjisë, të cilat më pas Agjencia për Dialog dhe Bashkëqeverisje duhet të realizojë një analizë të performancës së sistemit të shërbimeve online.

**3.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit në bashkëpunim me Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje të marrë masat për kategorizimin e ankesave dhe kërkesave për suport sipas llojit në një regjistër tip për analizimin dhe adresimin e tyre në institucionet përkatëse për zgjidhjen në kohën e duhur të ofrimit të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset.

**4. Gjetje nga auditimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit dhe 75 institucione të administratës shtetërore nuk kanë bashkëvepruar për ngritjen e grupeve të punës në hartimin e planit të veprimit ndër institucional për transferimin nën administrimin nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit të aseteve që preken nga fusha e veprimit të vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 673 datë 22.11.2017, e ndryshuar, duke bërë që procesi i qendërimit të jetë në mospërputhje me afatet e përcaktuara. Aktualisht sistemet e IT dhe infrastruktura hardware në këto institucione janë ende pjesë e inventarit të tyre, e për pasojë edhe detyrimet juridike dhe financiare mbi këto sisteme.

**4.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit në bashkëpunim me institucionet përgjegjëse të marrë masat për përfundimin e procesit të kalimit të aktiveve të sistemeve të teknologjisë së informacionit në administrim fizik të tij dhe të njoftojë për ecurinë e tij periodikisht Agjencinë për Dialog dhe Bashkëqeverisje.

*Menjëherë dhe në vijimësi*

**Konkluzion (gjetja 1-4):** Mungesa e përgjegjësive të institucioneve shtetërore në mos kryerjen e kalimit të infrastrukturave TIK të tyre nën administrimin dhe inventarin e AKSHI-t, ende edhe sot pas 5 vitesh nga hyrja në fuqi e VKM nr. 673, sjellja e kërkesave nga institucionet vetëm në momentin kur atyre u lind nevoja për përmirësim apo upgrade të sistemeve, apo për pajisje të ndryshme kompjuterike, ka sjellë mos funksionim të sistemeve, si rezultat i mos përshtatjes së tyre në kohë me ndryshimet ligjore dhe amortizimit të tyre duke ndikuar direkt në uljen e efektivitetit të shërbimeve online dhe shqetësim për qytetarët që s'marrin këto shërbime në kohë.

**Nënpvetja 5.2.2 A kanë qenë eficiente investimet e kryera për ofrimin e shërbimeve në mënyrë elektronike në drejtim të reduktimit të kohës dhe kostove të shërbimeve?**

Efektiviteti i investimeve për ofrimin e shërbimeve digjitale për reduktimin e kohës dhe kostove të shërbimeve mund të varet nga shumë faktorë, përfshirë se si janë kryer investimet, cilat shërbime janë ofruar elektronikisht, dhe si është përdorur teknologjia për të optimizuar proceset.

Përdorimi i teknologjisë për të ofruar shërbime elektronike përmirëson efikasitetin e proceseve. Kjo do të thotë që klientët ose përdoruesit mund të kryejnë transaksione ose të marrin shërbime më shpejt nëpërmjet platformave elektronike. Përdorimi i shërbimeve elektronike sjell reduktimin e kostove operative, siç janë kostot e printimit të dokumenteve, dërgesës postare dhe kostoja e personelit.

AKSHI ka rolin kryesor në **ofrimin e shërbimeve në mënyrë elektronike**, pasi administron çdo sistem në fushën e Teknologjisë së Informacionit për institucionet nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave dhe jo vetëm. Gjithashtu institucioni kryen prokurimet e përqendruara për pajisjet TIK, përfshirë edhe ato të klasifikuara si “sekret shtetëror”, për institucionet e administratës shtetërore nën përgjegjësinë e Këshillit të Ministrave me një buxhet mjaft të lartë, i cili për vitin 2022 është parashikuar mbi **8 (tetë) miliard lekë** ose rreth **70 milion euro**.

Për të vlerësuar nëse institucionet përgjegjëse lidhur me kryerjen e investimeve por edhe të mirëmbajtjeve gjatë ofrimit të shërbimeve publike kanë pasur në dispozicion fondet e nevojshme për të përmbushur me efektivitet detyrimet e tyre, kërkon fillimisht një vështrim mbi dokumentet strategjike bazë në kuadër të ofrimit të shërbimeve online, planet e tyre të veprimit dhe mënyrën si këto plane janë monitoruar nga njësitë përgjegjëse dhe nëse janë zbatuar objektiva afatgjatë ndër-institucionale në fakt.

Gjatë periudhës objekt auditimi, 2020-2022, kanë shtrirë efektet e tyre juridike tre agjenda digjitale ndër-sektoriale, përkatësisht agjenda 2015-2020, 2020-2022 dhe ajo 2022-2026, të cilat kanë përcaktuar prioritetet strategjike të qeverisë me objektivat specifike dhe financimin përkatës referuar planit të veprimit të miratuar për implementimin e tyre. Këta janë tre dokumente të rëndësishëm të cilët shërbejnë si udhërrëfyes **mbi investimet dhe fokusin e shërbimeve elektronike**.

Më poshtë trajtohen këto dokumente strategjike në funksion të mbështetjes buxhetore që ato parashikojnë, për të patur një pamje më të plotë dhe të qartë të situatës.

**-Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2015-2020**

Strategjia e Agjendës Digjitale në Shqipëri është një ndër prioritetet e qeverisë si një instrument kyç për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve ndaj qytetarëve dhe biznesit në vend.

Strategjia ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2015-2020”, u miratua me vendimin nr. 284, datë 01.04.2015 të Këshillit të Ministrave. Kjo strategji e hartuar në përputhje me Agjendën Evropiane 2020 dhe Strategjinë Rajonale SEE-2020, ka synuar një drejtim të koordinuar dhe efikas të zhvillimeve në agjendën digjitale.

Prioritetet madhore të kësaj strategjie janë:

1. zhvillimi i qeverisjes elektronike.

2. përmirësimi i infrastrukturës kombëtare të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, dhe
3. krijimi i Kadastrës shumë qëllimshme.

Këto janë prioritete afatgjata, të parashikuara dhe në SKZHI dhe të shtrira në kohë në periudhën 2015-2020.

Sa i përket pjesës së financimeve për përmbushjen strategjisë, në dokument merren në konsideratë vlera financiare të pritshme nga Buxheti i Shtetit si dhe burimet e tjera financiare si fondet IPA, donacione apo dhe hua nëpërmjet të cilave është parashikuar mbulimi i boshllëqeve financiare që mund të lindin. Fondi i Zhvillimit të Rajoneve ishte parashikuar gjithashtu si një mekanizëm financiar plotësues në këtë drejtim.

Plani i veprimeve për implementimin e strategjisë ka listuar aktivitetet që do ndërmerren në përmbushje të prioriteteve të mësipërme, institucionet përgjegjëse, afatet e realizimit, koston për secilin aktivitet e program dhe burimin financiar të tyre.

Fillimisht është kryer një kostim për periudhën 3-vjeçare, e cila përkon me programimin buxhetor afatmesëm, pra PBA 2015-2017, sipas të cilit kostoja financiare për implementimin e objektivave specifike parashikohet në vlerën **28,8 miliardë lekë** ose **205 milionë euro**.<sup>40</sup>

Për periudhën 2018-2020, llogaritja e kostove është vlerësuar të përcaktohej në vitin 2017, në të cilin ishte parashikuar të kryhej dhe vlerësimi afatmesëm i zbatimit të strategjisë, nga grupi ndër-institucional i ngritur për hartimin e strategjisë i cili ka në përbërjen si më poshtë:

- ✓ Ministrin përgjegjës për Administratën Publike dhe Inovacionin
- ✓ AKSHI
- ✓ Departamenti i Agjendës Digjitale si dhe Departamenti i Programimit të Zhvillimit, Financimeve dhe Ndhmës së Huaj pranë Këshillit të Ministrave.

Theksojmë se pas ri-organizimit strukturor të ministrive në muajin shtator të vitit 2017, Ministria Përgjegjëse për Inovacionin dhe Administratën Publike u suprimua dhe kompetencat e saj u shpërndanë në dikastere të tjerë. E theksojmë këtë pasi sipas Kapitullit V – Llogaridhënia, monitorimi dhe analiza vlerësuese kjo strategji do të monitorohej nga Grupi Ndërinstitucional i Punës për Hartimin e Strategjisë Ndërsëktoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2015-2020”, i ngritur me urdhër të Kryeministrit nr. 13, datë 22.01.2014, **Ministri përgjegjës për Administratën Publike dhe Inovacionin**, Departamenti i Agjendës Digjitale pranë Këshillit të Ministrave, Agjencia Kombëtare për Shoqërinë e Informacionit si dhe Departamenti i Programimit të Zhvillimit, Financimeve dhe Ndhmës së Huaj pranë Këshillit të Ministrave. Pra, Ministria Përgjegjëse për Inovacionin dhe Administratën Publike u suprimua dhe kompetencat e saj u shpërndanë në dikastere të tjerë. Ndryshim ka patur edhe në strukturën e Këshillit të Ministrave, të cilat nuk rezultojnë të jenë pasuar me rishikim të dokumenteve strategjike.

Sipas urdhrit të Kryeministrit<sup>41</sup> është kërkuar analizimi i planit të veprimit për vitet 2015-2020. Në vijim të këtij urdhri, nga ana e grupit të punës është hartuar një raport me mbulim të pjesshëm pasi pavarësisht angazhimeve të shprehura në dokument, nuk ka një vlerësim të periudhës 2015-2017 dhe rivlerësimin e kësaj strategjie për vitet 2018-2020, për ecurinë e planit financiar mbështetës të tyre.

-Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2020-2022

Me VKM nr. 1081, datë 24.12.2020 është miratuar plani i veprimit të strategjisë ndër sektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2020–2022”. Rregullisht në këtë dokument nuk duhet të përfshihej viti 2020, kjo referuar datës kur ajo është miratuar 24.12.2020 e cila është vetëm disa ditë nga viti 2020. Financimet e parashikuara për vitin 2020 nuk mund të jenë pjesë e planit pasi në fundit të periudhës vlerësohet vetëm fakti i shpenzimeve buxhetore dhe efektiviteti i tyre. Ky dokument në fakt duhet të ishte shoqëruar me strategjinë e re dhe një vlerësim të ecurisë së strategjisë së mëparshme, çka mungon në këtë rast. Referuar vlerës së financimeve vlera financiare është parashikuar në vlerën 3.3 miliard lekë ose 26.9 milionë euro, por nëse do të zbritet efekti financiar i

<sup>40</sup> Strategjia ndërsektoriale “Agjenda digjitale e Shqipërisë 2015-2020”.

<sup>41</sup> Urdhri i Kryeministrit nr. 157, datë 22.10.2018, “Për marrjen e masave për zbatimin e qasjes së gjerë sektoriale/ndër-sektoriale”.

cili i përket vitit 2020 dhe nuk qendron si pjesë e planifikimit, atëherë vlera e financimit për vitet 2021 dhe 2022 llogaritet **rreth 1,8 miliard lekë ose 14,4 milionë euro.**

#### -Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022-2026

Strategjia Ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022-2026” dhe Plani i Veprimit është miratuar me VKM nr. 370, datë 01.06.2022. Strategjia do të monitorohet nga grupi i punës i ngritur nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, për hartimin e strategjisë së re ndër sektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022–2026”. Kjo strategji, mbështetur në urdhrin e Kryeministrit nr. 157, datë 22.10.2018 “Për marrjen e masave për zbatimin e qasjes së gjerë sektoriale/ndër sektoriale, si dhe ngritjen dhe funksionimin e mekanizmit sektorial/ndër sektorial të integruar” dhe urdhrin nr. 844, datë 24.12.2018 “Për ngritjen e Sekretariatit Teknik, në kuadër të funksionimit të Grupit të Menaxhimit të Integruar të Politikave (GMIP) në fushën e e-qeverisjes dhe digjitalizimit”, është strategji e hartuar në përputhje me Agjendat Digjitale Evropiane. Kriteret e nevojshme për zbatimin efikas dhe të suksesshëm të “Agjendës Digjitale të Shqipërisë 2022–2026” janë si më poshtë vijon:

- Marrëveshje dhe bashkëpunim të sinkronizuar midis institucioneve për të realizuar synimet digjitale të qeverisë dhe aktivitetet e planifikuara.
- Zbatimi i aktiviteteve sipas prioriteteve dhe qëllimeve të përbashkëta, si dhe sigurimi i kushteve të përshtatshme për realizimin e tyre.
- Përcjellja dhe njohja e institucioneve publike e private, si dhe qytetarëve me objektivat kryesorë digjitalë të qeverisë.
- Sistem monitorues dhe vlerësues për realizimin e qëllimeve të strategjisë, me synim evidentimin e problematikave, si dhe përshtatjen e aktiviteteve në përputhje me situatat aktuale.
- Nxitja e bashkëpunimit mes institucioneve publike, organizatave vendase e të huaja, organizatave jo fitimprurëse etj.
- Monitorimi i shpeshtë i strategjisë dhe aktiviteteve, duke analizuar treguesit, qëllimet, arritjet, pengesat dhe pasojat e planit të veprimit. Lista e plotë e treguesve jepet në kapitullin 9 “Pasaporta e indikatorëve të Agjendës Digjitale”.

#### Zbatimi i Strategjisë së Agjendës Digjitale 2022–2026

Treguesit do të vlerësohen në mënyrë periodike nga institucionet publike sipas ndarjes së punës dhe fushës së tyre të juridiksionit. Bazuar në këto tregues, AKSHI do të prodhojë raporte vjetore të ecurisë së strategjisë të cilat do të jenë publike. Për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit efektiv të planit të veprimit, AKSHI do të prodhojë raporte 6-mujore dhe vjetore. Gjithashtu, një nga elementet bazë të sistemit të monitorimit të strategjisë “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022–2026” do të jetë monitorimi i zbatimit të strategjisë dhe rezultateve të saj nga organizata të specializuara e të interesuara të shoqërisë civile apo media. Duke qenë se të gjithë objektivat specifike të përfshirë në secilin prej prioriteteve parashikojnë përmirësimin e infrastrukturës kombëtare të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit; zhvillimin e qeverisjes elektronike, përmirësimin e kuadrit ligjor dhe procedurave për hartimin e politikave që rrjedhin nga këto ndryshime, i gjithë plani i veprimit shoqërohet me kostot indikativë sipas zërave përkatëse, të cilat janë të mbështetura edhe në Programin Buxhetor Afatmesëm.

Ky hap vjen pas një boshllëku të krijuar nga “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2015-2020” dhe konkretisht fazës së dytë të saj për periudhën vitet 2018-2020. Agjenda e re, referuar përcaktimeve të pikës 8.1 të saj rezulton e hartuar nga AKSHI, i cili do të jetë dhe institucioni përgjegjës për monitorimin e saj megjithëse, ndërkohë që ky dokument është ndër-sektorial dhe duhet të përfshinte të gjitha institucionet kyçe pjesë e kësaj strategjie. Në VKM nr. 673, datë 22.11.2017 në pikën II) të saj përcaktohet se, AKSHI merr pjesë në hartimin e strategjisë ndër-sektoriale të agjendës digjitale dhe bashkërendon punën për zbatimin e saj. Si prioriteti strategjik në këtë dokument shënohet:

1. *Drejtimi i koordinuar efikas të investimeve në sektorin e teknologjive të informacionit dhe komunikimeve, me qëllim ofrimin e shërbimeve cilësore për qytetarin dhe përmirësimin e jetesës.*

Sa i përket burimit të financimeve për implementimin e saj merren në konsideratë vlera financiare të pritshme nga Buxheti i Shtetit si dhe mbështetja e donatorëve. Në dokument nuk ka një vlerë financiare totale të parashikuar por në Planin e Veprimit i cili shoqëron këtë strategji janë të

përcaktuar kosto financiare të cilat sipas llogaritjeve të kryera arrijnë në rreth **28,1 miliardë lekë** ose **231 milionë euro**. Në pikën 8, **Zbatimi i strategjisë së Agjendës Digjitale 2022–2026**, përcaktohet se:

*Treguesit do të vlerësohen në mënyrë periodike nga institucionet publike sipas ndarjes së punës dhe fushës së tyre të juridiksionit. Bazuar në këto tregues, AKSHI do të prodhojë raporte vjetore të ecurisë së strategjisë, të cilat do të jenë publike. Për monitorimin dhe vlerësimin e zbatimit efektiv të planit të veprimit, AKSHI do të prodhojë raporte 6-mujore dhe vjetore. Gjithashtu, një nga elementet bazë të sistemit të monitorimit të strategjisë “Agjenda Digjitale e Shqipërisë 2022–2026”, do të jetë monitorimi i zbatimit të strategjisë dhe rezultateve të saj nga organizata të specializuara e të interesuara të shoqërisë civile apo media.*

Nga AKSHI nuk na u vunë në dispozicion raporte 6-mujore apo vjetore për këtë agjendë e rrjedhimisht vazhdon që edhe pse AKSHI këtu është përgjegjësi kryesor për monitorimin dhe zbatimin e kësaj strategjie, nuk e ka kryer këtë funksion.

**Tabela nr.8 Financimet e pritshme për implementimin e strategjisë 2022-2026**

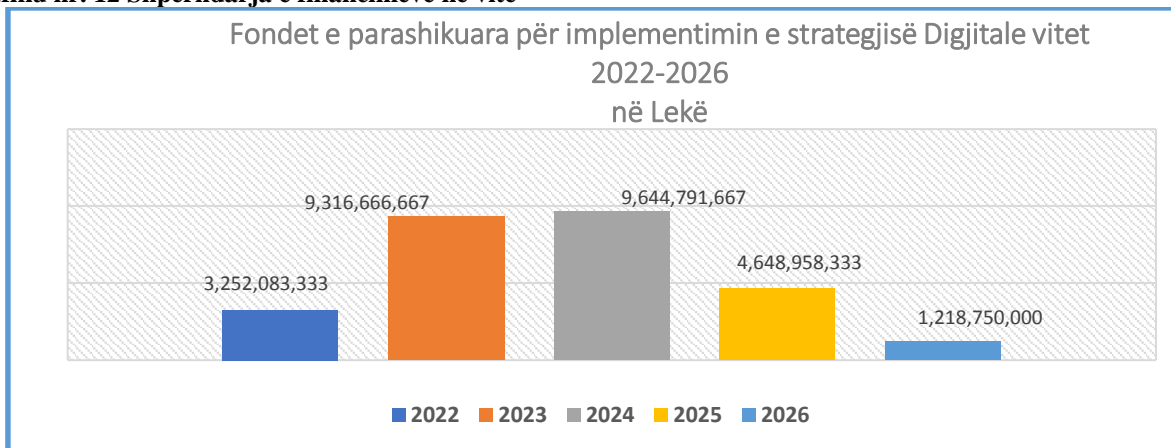
**Në lekë**

Nr.	Burimi i parashikuar i financimit	Vlera e financimit
1.	Buxheti i shtetit	19,175,000,000
2.	Financim i huaj	8,675,000,000
3.	Donatorët	231,250,000
<b>Totali</b>		<b>28,081,250,000</b>

*Burimi: Plani i veprimit 2022-2026; Përpunoi: Grupi i auditimit*

Sipas përlllogaritjeve mbi bazë vjetore, trendi i financimeve të pritshme për përmbushjen e objektivave të parashikuar paraqitet rreth 3.2 miliard lekë për vitin 2022 me një vlerë më të ulët, ndërsa në dy vitet në vijim vlera tejkalon 9 miliard lekë/vit ose e thënë ndryshe rreth 66 % më shumë. Ndërsa për vitin 2026, kjo vlerë përgjysmohet dhe më tej ulet sërish në një vlerë relativisht shumë të ulët pra në 1,2 mld lekë. Paraqitja grafike si më poshtë vijon:

**Grafiku nr. 12 Shpërndarja e financimeve në vite**



Pra nga sa më sipër, agjendat digjitale të trajtuara më sipër janë dokumente të hartuara më tepër në kontekstin teorik dhe jo të realizueshëm. Ato paraqesin disa objektivat specifike, në disa raste të pashoqëruara me vlera investimesh apo burimin e financimit të tyre. Buxheti për këto agjenda paraqet luhatje të forta midis viteve dhe financimi i parashikuar nuk gjendet i shtrirë në mënyrë lineare. Ndërkohë monitorimet mbi ecurinë e planeve të veprimit kanë qenë në nivele sipërfaqësore apo kanë munguar tërësisht, si për vlerësimin e realizimit të secilit objektiv, efektivitetin e tij ashtu dhe nevojën për plotësim apo ndryshim të tyre, çka e cenon procesin dhe rrit pasigurinë mbi destinacionin e fondeve financiare të dedikuara për realizimin e objektivave strategjike të vendosura. Agjenda e fundit 2022-2026 rezulton e hartuar vetëm nga një “aktor” nga AKSHI referuar pikës 8.1 të saj, ndërkohë që kjo strategji ndër-sektoriale duhet të ishte derivat i një grupi më të gjerë institucionesh dhe jo plan pune i thjeshtë me ndarje detyrash.

*Hartimi i një strategjie më konkrete të qartë dhe me objektivat të matshme e të monitorueshëm, shtrirja proporcionale e shpenzimeve buxhetore midis viteve dhe shoqërimin e tyre me monitorim permanent*

do të ishte më efektive dhe do krijonte siguri dhe eficiencë në shërbimet on line për qytetarët dhe bizneset.

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit nëpërmjet portalit e-Albania ofron për qytetarët dhe bizneset 1227 shërbime online, nga të cilat pa pagesë janë 690 shërbime ndërsa 537 shërbime janë me pagesë e thënë ndryshe 44 % e totalit të shërbimeve janë me pagesë.

Më poshtë po paraqesim grafikun e shërbimeve online që ofrohet nga platforma e-Albania në vitin 2023.

**Grafiku. nr. 13** Grafiku i shërbimeve online të AKSHI me pagesë/pa pagesë



*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

Nga analiza e kryer nga grupi i auditimit rezultoi se ndër institucionet shtetërore që ofrojnë numër më të lartë shërbimesh online janë:

Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB) e cila ofron 180 shërbime, nga të cilat 35 janë me pagesë dhe 145 janë pa pagesë.

Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH) ofron gjithsej 81 shërbime të cilat janë të gjitha pa pagesë. Njësitë vendore ofrojnë 79 shërbime të cilat janë të gjitha pa pagesë.

Agjencia Shtetërore e Kadastrës ofron gjithsej 74 shërbime të cilat janë të gjitha me pagesë.

Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Shtetit (DPSSH) ofron 66 shërbime gjithsej, nga të cilat 35 janë me pagesë dhe 31 janë pa pagesë.

Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR) ofron 53 shërbime gjithsej, nga të cilat 42 janë me pagesë dhe 11 janë pa pagesë.

Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT) ofron 31 shërbime gjithsej, nga të cilat 12 janë me pagesë dhe 19 janë pa pagesë.

Grupi i auditimit u njoh me të dhënat e vëna në dispozicion nga AKSHI në lidhje me shërbimet për mirëmbajtje dhe investime në platformën e-Albania dhe platformën e ndërveprimit 2020-2022 për periudhën në auditim<sup>42</sup>.

Për periudhën në auditim 2020-2022, investimet dhe mirëmbajtjet për shërbimet online (art 602+ Art 231) zënë një peshë të vogël krahasuar me totalin e investimeve dhe shërbimeve që kryhen nga AKSHI. Më poshtë po paraqesim tabelën e krahasimit të buxhetit për shërbimet online krahasuar me totalin e buxhetit të AKSH-it (art 602+ Art 231).

**Tabela nr.9**

	000/lekë		
Realizimi faktik i zërave të buxhetit për (art 602+ Art 231)	Viti 2020	Viti 2021	Viti 2022
Investim mirëmbajtje shërbimet online (art 602+ Art 231)	870,249	779,219	1,380,032
Investim mirëmbajtje për të gjitha shërbimet (art 602+ Art 231)	5,327,669	4,704,926	7,755,284
% që zënë shërbimet online krahasuar me gjithë aktivitetin	16%	17%	18%

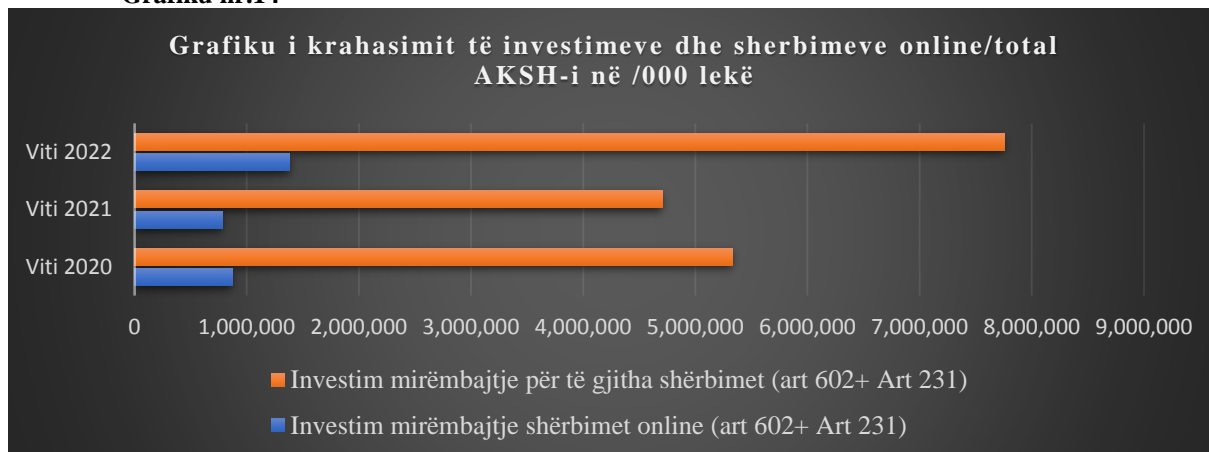
*Burimi i të dhënave AKSHI/përpunoi grupi i auditimit*

Për vitin 2020, investimet dhe mirëmbajtjet për shërbimet online janë 870,249 mijë lekë, ndërsa në total investime dhe mirëmbajtje për të gjithë aktivitetin e AKSH-it janë 5,327,669 mijë lekë ose e thënë ndryshe pesha që zënë shërbimet online janë 16% e totalit të buxhetit të realizuar për investim dhe mirëmbajtje. Për vitin 2021, pesha që zënë investimet dhe mirëmbajtjet për shërbimet online

<sup>42</sup> Përgjigje e pyetësorit nr.3 nga AKSHI

është 17% e totalit të buxhetit të realizuar nga AKSH-i për investime dhe shërbime, kurse për vitin 2022 pesha që zënë shërbimet online krahasuar me investimet dhe shërbimet në total të kryera nga AKSH-i është 18% e buxhetit të realizuar. Krahasimi në mënyrë grafike paraqitet si më poshtë vijon.

**Grafiku nr.14**



*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

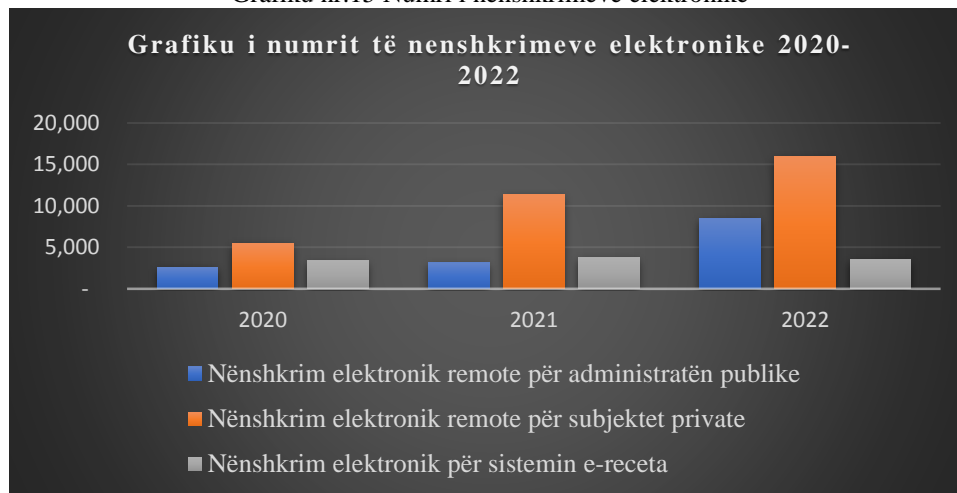
### **Ecuria e të ardhurave të realizuara nga AKSHI për 2 (dy) shërbimet: nënshkrimi elektronik dhe certifikata elektronike e fiskalizimit.**

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit për periudhën në auditim 2020-2022 ka kryer për qytetarët dhe bizneset si dhe për institucionet shtetërore ofrimin e shërbimit on line të shërbimit të nënshkrimit elektronik dhe certifikatës elektronike për projektin e fiskalizimit të bizneseve. Për vitet 2020-2022 të dhënat për numrin e nënshkrimeve elektronike të gjeneruara nga AKSHI jepen si më poshtë vijon.

Numri i nënshkrimeve elektronike për administratën publike, subjektet private dhe sistemet e-receta të gjeneruara nga AKSHI për vitin 2020 është 11,528 copë për vitin 2021 në 18,213 copë dhe për vitin 2022 është 27,954 copë.

Dhënë grafikisht në vijim:

**Grafiku nr.15 Numri i nënshkrimeve elektronike**



*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

Për periudhën në auditim 2020-2022, AKSHI ka gjeneruar për bizneset si dhe për institucionet shtetërore certifikatat elektronike të projektit të fiskalizimit<sup>43</sup> si më poshtë vijon:

**Tabela nr. 10 Numri i certifikatave elektronike**

Nr.	Lloji i shërbimit	2020	2021	2022	Totali
1	Certifikata elektronike për projektin e fiskalizimit për subjektet private	1,429	97,776	101,599	<b>200,804</b>

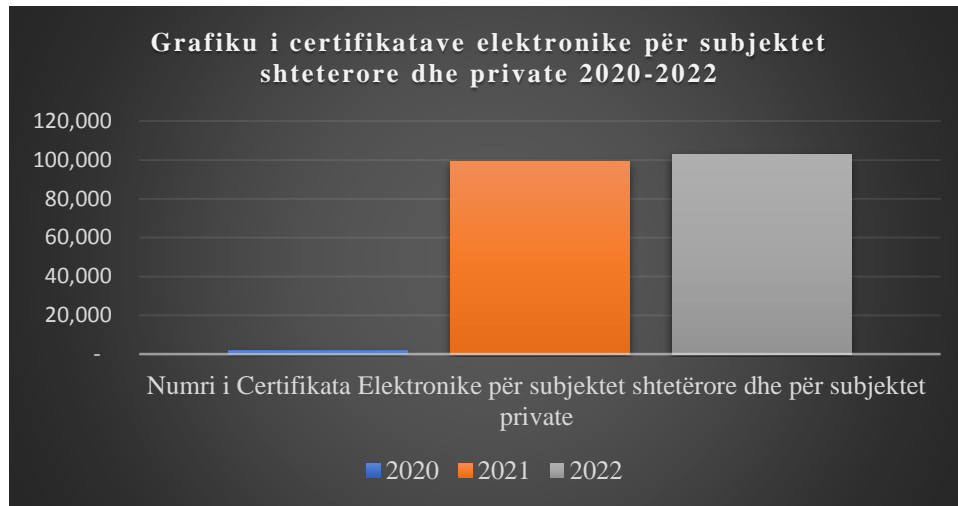
<sup>43</sup>Ligjin nr. 87/2019 “Për Faturën dhe Sistemin e Monitorimit të Qarkullimit”, neni 4 pika “c” si dhe në udhëzimin nr. 16, datë 3.4. 2020 “Për faturën dhe sistemin e monitorimit të qarkullimit” neni 4 pika 2.

2	Certifikatat elektronike për projektin e fiskalizimit për institucionet shtetërore	204	1,259	1,200	2,663
3	<b>Totali</b>	<b>1,633</b>	<b>99,035</b>	<b>102,799</b>	<b>203,467</b>

*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

Të dhënat e paraqitura në mënyrë grafike janë si më poshtë vijon:

**Grafiku nr. 16**



*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

AKSHI realizon të ardhura pikërisht nga 2 (dy) shërbime që ofron, përkatësisht, gjenerimi i certifikatës elektronike dhe nënshkrimi elektronik. Këto të ardhura kalojnë në buxhetin e shtetit, referuar VKM nr. 35, datë 22.01.2020.

Të ardhurat e realizuara nga AKSHI për vitet 2020-2022 janë në total 992,997 mijë lekë të detajuara si me poshtë:

**Tabela nr. 11**

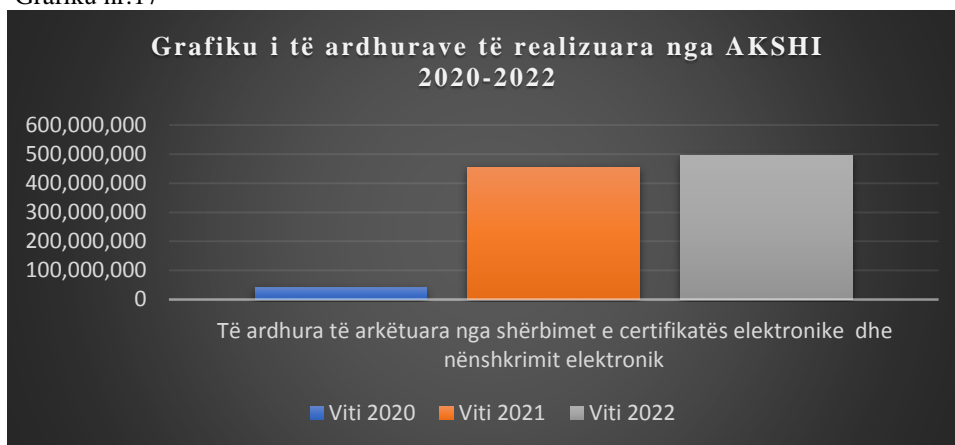
Nr.	Viti	Të ardhura të arkëtuara nga shërbimet e certifikatës elektronike dhe nënshkrimit elektronik	lekë
1	2020		40,501,600
2	2021		455,802,400
3	2022		496,693,600
4	<b>TOTALI 2020-2022</b>		<b>992,997,600</b>

*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

Sipas VKM nr. 35, datë 22.01.2020 “Për miratimin e tarifave për shërbimet elektronike të AKSHI-t”, pika 3, germa a, c, pagesa për nënshkrimin elektronik është 4800 lekë /vit, ndërsa për certifikatën elektronik për sistemin fiskal është 4,000 lekë/vit.

Pra, një subjekt duhet të paguajë në vit për këto 2 shërbime të domosdoshme 8,800 lekë, të ardhura që përfitohen nga AKSHI dhe derdhen në buxhetin e shtetit sipas VKM 432, datë 28.06.2006 “Për krijimin dhe administrimin e të ardhurave që krijohen nga institucionet buxhetore”.

Grafiku nr.17



*Burimi i të dhënave AKSHI/Përpunoi grupi i auditimit*

Nëse do të bënim një përlllogaritje të thjeshtë nisur nga numri i tatimpaguesve që janë aktiv në Republikën e Shqipërisë<sup>44</sup>, rezulton se deri më 31.12.2022 janë:

91,775 tatimpagues të regjistruar në Biznes të Vogël (që janë objekt i TFTH),

28,721 tatimpagues në Biznes të Madh (që janë objekt i TF),

dhe 2,844 të tjerë (që janë objekt vetëm i tatimeve të tjera).

Pra,  $120,496 \text{ tatimpagues} * 8,800 \text{ lekë/vit} = \mathbf{1,060,364,800 \text{ lekë}}$  të ardhura të pritshme për AKSH-in nga këto dy shërbime për vitin 2023<sup>45</sup>.

Po t'u referohemi të ardhurave që AKSHI ka mbledhur për këto 2 shërbime për periudhën 3-vjeçare (tabela nr. 13) është mesatarisht 330,999 mln lekë/vit, pra shumë larg nga vlera e pritshme prej 1 mld lekë që duhet të mblidhen ose e thënë ndryshe 31% e të ardhurave të pritshme.

Edhe nëse nuk do t'i referoheshim ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008 "Për nënshkrimin elektronik", i ndryshuar në datë 09.12.2022, për periudhën 2020-2022, përsëri të ardhurat e arkëtuara duhet të ishin më të larta dhe konkretisht:

91,775 tatimpagues të regjistruar në Biznes të Vogël (që janë objekt i TFTH)

28,721 tatimpagues në Biznes të Madh (që janë objekt i TF)

dhe 2,844 të tjerë (që janë objekt vetëm i tatimeve të tjera).

$91,775 * 4,000 = 367,100,000 \text{ lekë}$

$28,721 * 8800 = 252,744,800 \text{ lekë}$

Shuma totale për 1 vit e pritshme për t'u arkëtuar duhet të ishte 619,844,800 lekë.

(V.O: Këto vlera do të ishin më të larta nëse do të përfshiheshin edhe të ardhurat për këto dy shërbime nga institucionet shtetërore).

Gjithashtu po të bënim paralelizmin e peshës së investimeve dhe mirëmbajtjes që AKSHI ka kryer për këto dy shërbime për periudhën në auditim është vetëm 113,746 mijë lekë<sup>46</sup> të cilat janë të papërfillshme krahasuar si me të ardhurat që mblidhen nga këto dy shërbime ashtu edhe me buxhetet për investime që AKSHI planifikon çdo vit. Ato zënë vetëm 0,6 % të shpenzimeve totale të AKSHI-t për periudhën 2020-2022. Referuar edhe ankesave të qytetarëve apo bizneseve, ankesat më të shpeshta në lidhje me portalin qeveritar e-Albania vijnë për shkak të vonesave në aplikimet për nënshkrim elektronik dhe certifikatë elektronike për projektin e fiskalizimit, duke qenë se fluksi i aplikimeve është shumëfishuar. Koha e nevojshme e marrjes të këtyre shërbimeve siç është përcaktuar dhe në përshkrimin e këtyre shërbimeve është 10 ditë pune nga momenti i dërgimit me sukses të aplikimit.

Pra sikurse vetë AKSHI shprehet përqindjen më të madhe të ankesave e zënë pikërisht ankesat për këto dy shërbime për të cilat duhet të ishin marrë masat në kohë për rritje të investimeve pasi

<sup>44</sup> Raporti vjetor i DPT, viti 2022, www.tatime.gov.al

<sup>45</sup> Ligji nr.9880, datë 25.2.2008 "Për nënshkrimin elektronik" (ndryshuar me Aktin Normativ nr.8, datë 30.9.2009, ligjin nr. 122/2016, 15.12.2016, Aktin Normativ nr.18, datë 09.12.2022.

<sup>46</sup> Përgjigja e subjektit datë 10 tetor 2023.

infrastruktura aktuale PKI<sup>47</sup> sjell vonesa të vazhdueshme tek bizneset dhe mos marrja e këtyre dy shërbimeve në kohë shoqërohet me penalitete sipas ligjeve fiskale.

Kjo tregon për një mungesë të theksuar të analizave buxhetore që duhet të bënte Drejtoria Përgjegjëse për Financën dhe Buxhetin.

U konstatua se projekt-buxhetet vjetore të institucionit nuk janë të shoqëruara me akte shkresore për miratimin e tyre në Grupin e Menaxhimit Strategjik, e për rrjedhojë nuk garantojnë përfshirjen e plotë të kësaj njësie në procesin e hartimit të PBA dhe plotësinë e procesit të hartimit të kërkesave buxhetore për të vlerësuar përparësitë e tyre që në këtë rast duhet të ishin rritja e investimeve kundrejt këtyre dy shërbimeve në sistemet TIK.

**1. Gjetje nga auditimi:** Agjendat Digjitale janë dokumente të hartuara dhe paraqesin disa objektiva specifike, në disa raste të pashoqëruara me vlera investimesh apo burimin e financimit të tyre. Buxhetimi për këto agjenda paraqet luhatje midis viteve dhe financimi i parashikuar nuk gjendet i shtrirë në mënyrë lineare. Ndërkohë monitorimet mbi ecurinë e planeve të veprimit nuk kanë qenë në nivelet e kërkuara për vlerësimin e realizimit të secilit objektiv, efektivitetin e tij ashtu dhe nevojën për plotësim apo ndryshim të tyre, çka e cenon procesin mbi destinacionin e fondeve financiare të dedikuara për realizimin e objektivave strategjike të vendosura.

**Konkluzion:** Mosorientimi i drejtë i planifikimit dhe më pas i shpërndarjes së fondeve të buxhetit të AKSHI-t, në drejtim të investimeve që duhet të kryheshin kundrejt infrastrukturës aktuale PKI, rrit riskun për përdorimin pa efektivitet të tyre si dhe sjell vonesa dhe shqetësim për biznesin në lidhje me mbarëvajtjen e aktivitetit të tyre.

**1.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit të marrë masat për ngritjen e një grupi ndër-institucional pune i cili të vlerësojë ecurinë faktike të agjendës digjitale për vitet 2022-2026, mbi fondet buxhetore të shpenzuara efektivisht.

*Menjëherë*

**2. Gjetje nga auditimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit mbledh të ardhura nga dy shërbimet online (nënshkrimi elektronik dhe certifikata elektronike) të cilat për vitet 2020-2022 janë në total 992,997 mijë lekë, ndërsa investimet e kryera për mirëmbajtja e tyre për këto dy shërbime janë 113,746 mijë lekë ose sa 11% e të ardhurave të arkëtuara.

Me ndryshimet ligjore në dhjetor 2022, numri i bizneseve që duhet të marrin këto dy shërbime është rritur ndjeshëm në rreth 120,496 tatimpagues (sipas Raporti vjetor i Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve, viti 2022, [www.tatime.gov.al](http://www.tatime.gov.al)), të cilët duhet të pajisen me nënshkrimin elektronik dhe certifikatën elektronike për çdo vit duke sjellë një fluks të shtuar të aplikimeve online, gjë që duhet të ishte shoqëruar me një rritje të investimeve të Agjencisë Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit në infrastrukturën aktuale PKI, për të bërë të mundur shmangien e vonesave dhe penaliteteve që bizneset mund të marrin nga mos pajisja me këto dy shërbime.

**2.1. Rekomandimi:** Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit të kryejë një analizë për rritjen e investimeve në përmirësimin e dy shërbimeve online (nënshkrimi elektronik dhe certifikata elektronike) si pasojë e shtimit të numrit të përdoruesve që marrin këto shërbime dhe përmirësimin të cilësisë së shërbimit të ofruar.

*Në vijimësi*

## KONTROLLI I LARTË I SHTETIT

<sup>47</sup> Public Key Infrastructure