

VENDIM
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”¹

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës, të nenit 4, të ligjit nr. 10325, datë 23.9.2010, “Për bazat e të dhënave shtetërore”, dhe të neneve 10, pika 3, 11 e 12, të ligjit nr. 66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, me propozimin e zëvendëskryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

Neni 1
Objekti

Ky vendim përcakton krijimin e bazës së të dhënave shtetërore “Portali unik qeveritar *e-Albania*” (në vijim “*e-Albania*”) dhe miratimin e rregullave “Për mënyrën e funksionimit të pikës së vetme të kontaktit”.

Neni 2
Qëllimi

Në zbatim të ligjit nr. 66/2016, “Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë”, ky vendim ka për qëllim të përcaktojë:

- a) portalin *e-Albania* si pikën e vetme të kontaktit, i cili mundëson aksesin për aplikim në shërbimet elektronike *online* të ofruara nga administrata publike, duke i grupuar sipas kategorive të ndryshme;
- b) kërkesat e nevojshme funksionale, teknike dhe ligjore të pikës së vetme të kontaktit për shërbime elektronike në Republikën e Shqipërisë (në vijim “PVK”) si porta e vetme digjitale për t’u lehtësuar ofruesve dhe përfituesve të shërbimeve aksesin në informacion, procedura elektronike dhe asistencë efektive në përfitimin e shërbimeve;
- c) përgjegjësinë e organeve kompetente për PVK-në dhe të institucioneve ofruese të shërbimeve publike nëpërmjet PVK-së.

Neni 3
Përkufizime

Në këtë vendim, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

¹ Ky projektvendim është përafëruar pjesërisht me Rregulloren (BE) 2018/1724 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit, datë 2.10.2018, “Mbi një portë të vetme digjitale për ofrimin e aksesit në informacion, procedura, asistencë dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave dhe që ndryshon Rregulloren (BE) 1024/2012”, numri CELEX 32018R1724, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 295, datë 21.11.2018, faqe 1–38.

1. “Autoritetet përgjegjëse”, autoritetet kombëtare me përgjegjësi të caktuara lidhur me informacionin, procedurat, asistencën që mbulon ky vendim;
2. “Kodi unik i përdoruesit”, kodi i gjeneruar automatikisht nga *e-Albania*, pas regjistrimit të një përdoruesi;
3. “Kodi i shërbimit elektronik”, numri unik identifikues i çdo shërbimi të implementuar në platformën qeveritare *e-Albania*;
4. “Përdorues”, një shtetas shqiptar ose i huaj, një person fizik apo juridik që akseson informacionin, procedurat apo asistencën në dispozicion nëpërmjet portalit;
5. “Procedurë”, një sërë veprimesh që duhen ndërmarrë nga përdoruesit për të përfituar shërbimet publike;
6. “*Single Sign-On*”, skema unike e identifikimit të përdoruesve, duke përdorur një ID dhe fjalëkalim të vetëm në platforma dhe sisteme të ndryshme të e-Qeverisjes, për garantimin e besueshmërisë dhe të sigurisë në ofrimin e shërbimeve elektronike;
7. Shërbimet elektronike kategorizohen sipas 4 niveleve të zhvillimit të tyre, si më poshtë vijon:
 - i. Niveli 1 nënkupton komunikimin e njëanshëm ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit, nëpërmjet ofrimit vetëm të informacionit për përfitimin e shërbimit publik;
 - ii. Niveli 2 nënkupton që, krahas informacionit për përfitimin e shërbimit publik, përdoruesit i shfaqet edhe mundësia e shkarkimit të formularit të aplikimit, të cilin e plotëson dhe e dorëzon fizikisht në institucionin përkatës. Komunikimi ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit është i njëanshëm;
 - iii. Niveli 3 nënkupton ndërveprimin e dyanshëm ndërmjet institucionit publik dhe përdoruesit, duke i mundësuar këtij të fundit plotësimin dhe dërgimin elektronikisht të aplikimit;
 - iv. Niveli 4 nënkupton ndërveprimin e dyanshëm të plotë ndërmjet institucionit publik e përdoruesit, duke i mundësuar këtij të fundit plotësimin dhe dërgimin elektronikisht të aplikimit, si dhe marrjen e përgjigjes elektronikisht nga institucioni. duke përfunduar të gjithë procedurën e shërbimit publik tërësisht *online*.
8. “Të dhëna shoqëruese”, çdo dokument apo të dhënë që përfshin format tekst, zë, imazh apo regjistrim audiovizual, pavarësisht formatit të përdorur, që nevojiten nga autoritetet përgjegjëse për të vërtetuar faktet apo plotësimin e kriterëve të përfitimit të shërbimeve publike, sipas përcaktimit të shkronjës “b”, të pikës 7, të nenit 6, të këtij vendimi.

Neni 4

Të dhëna parësore

Të dhëna parësore janë të dhënat e mëposhtme:

- a) kodi unik i përdoruesit;
- b) kodi i shërbimit elektronik.

Neni 5

Të dhëna dytësore

Të dhëna dytësore janë të dhënat që merren nga një bazë tjetër të dhënash, ku ato janë parësore, dhe me të cilat ndërvepron e janë, si më poshtë vijon:

- a) të dhënat e individit nga baza e të dhënave shtetërore “Regjistri Kombëtar i Gjendjes Civile”, të administruara nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile;
- b) të dhënat nga regjistri i personit fizik/tregtar apo juridik nga baza e të dhënave shtetërore “Regjistri Tregtar”, të administruara nga Qendra Kombëtare e Biznesit;
- c) të dhënat nga baza e të dhënave shtetërore “Tatimi Elektronik”, të administruara nga Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve për subjektet e regjistruara pranë saj;

ç) çdo bazë tjetër të dhënash, që mund të ndërveprojë me portalin *e-Albania* dhe të jetë e regjistruar në Regjistrin Kombëtar të Bazave të të Dhënave Shtetërore.

Neni 6

Përcaktime të portalit *e-Albania* dhe të pikës së vetme të kontaktit

1. Pika e vetme e kontaktit (PVK) është portali *e-Albania*, që zhvillohet, administrohet e mirëmbahet nga Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit.

2. Në portalin *e-Albania* regjistrohen shtetasit shqiptarë dhe të huaj, personat fizikë, juridikë, të cilët janë të pajisur me NID apo NUIS.

3. Procesi i regjistrimit dhe i identifikimit bazohet në strategjinë *Single-Sign-On*, për krijimin e një identiteti unik për çdo përdorues. Regjistrimi dhe identifikimi realizohet nëpërmjet platformës qeveritare të ndërveprimit përmes ndërveprimit të bazave të të dhënave shtetërore dhe koordinohet, zhvillohet e administrohet nga Autoriteti Rregullator Koordinues (në vijim, ARK) i bazave të të dhënave shtetërore.

4. Të dhënat e plotësuara nga përdoruesit gjatë procesit të regjistrimit verifikohen elektronikisht me të dhënat e Regjistrit Kombëtar të Gjendjes Civile për individët, të Regjistrit Tregtar dhe të Tatimit Elektronik.

5. PVK-ja integrohet në të gjitha web-faqet zyrtare të institucioneve të administratës publike dhe të atyre ofruese të shërbimeve në portal.

6. Dhënës të informacionit për PVK-në janë përdoruesit dhe ofruesit e shërbimeve, sipas përcaktimit të këtij vendimi.

7. PVK-ja jep akses për:

a) informacionin e nevojshëm mbi të drejtat, detyrimet dhe rregullat e përfitimit të shërbimeve publike në Republikën e Shqipërisë;

b) informacionin lidhur me procedurat *online* dhe *off-line* për përfitimin e shërbimeve publike, për t'u mundësuar përdoruesve të ushtrojnë të drejtat, si dhe të përmbushin detyrimet e rregullat e përfitimit të shërbimeve në Republikën e Shqipërisë;

c) informacionin dhe *link*-et përkatëse për asistencë në përfitimin e shërbimeve, ku qytetarët, shoqëritë tregtare dhe punonjësit e administratës mund të drejtohen në rast pyetjesh apo paqartësish për detyrimet, rregullat e procedurat e cilësuara në shkronjat "a" dhe "b", të kësaj pike.

8. Ndërfaqja e saj ofrohet, të paktën, në gjuhën shqipe dhe në atë angleze, sipas shërbimeve specifike.

KREU II

PIKA E VETME E KONTAKTIT

Neni 7

Aksesi dhe përditësimi i informacionit

1. PVK-ja duhet t'u ofrojë përdoruesve akses sa më të lehtë *online* në informacionin e përcaktuar në pikën 7, të nenit 6, të këtij vendimi.

2. Të gjitha institucionet publike janë të detyruara që shërbimet e tyre *online* t'i ofrojnë përmes PVK-së, sipas kategorive të përcaktuara në pikën 7, të nenit 3, të këtij vendimi.

3. Institucionet e përcaktuara në pikën 5, të nenit 6, të këtij vendimi, sigurohen që lidhja me PVK-në të vendoset në një vend të dukshëm në *web*-faqe dhe lehtësisht e aksesueshme nga vizitorët.

4. 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 informacionin dhe formularin elektronik të publikuar.

5. Për përditësimin e shërbimeve elektronike, institucioni ofrues i shërbimit i përcjell AKSHI-t kërkesën për ndryshimet përkatëse brenda 3 (tri) ditëve pune nga hyrja në fuqi e ndryshimeve ligjore apo procedurale.

Neni 8

Procedurat e ofruara tërësisht *online*

1. Institucionet përgjegjëse dhe AKSHI garantojnë që të aksesohen e të përfundohen tërësisht *online* sa më shumë shërbime publike.

2. AKSHI është përgjegjës që, brenda datës 31.12.2021, të implementojë postën elektronike unike për çdo shtetas të huaj ose shqiptar, nëpërmjet numrit personal (NID) dhe çdo person fizik e juridik nëpërmjet numrit unik të identifikimit të subjektit (NUIS).

3. Posta elektronike unike do të shërbejë si e vetmja mënyrë kontakti në llogarinë e çdo qytetari dhe shoqërie tregtare në *e-Albania*.

4. Procedurat e përmendura në pikën 1, të këtij neni, do të konsiderohen tërësisht *online*, kur:

a) identifikimi i përdoruesve, dorëzimi i të dhënave shoqëruese, nënshkrimi dhe dorëzimi i aplikimit mund të kryhen elektronikisht nga distanca, përmes një kanali shërbimi, që u mundëson përdoruesve të përmbushin kërkesat e procedurës në mënyrë të strukturuar dhe të lehtë në përdorim;

b) përdoruesve u jepet një konfirmim automatik (përmes një numri unik aplikimi), përveç rasteve kur shërbimi ofrohet në mënyrë të menjëhershme;

c) përgjigja ose dokumenti përfundimtar i përfitimit të shërbimit dorëzohet elektronikisht ose, nëse aktet ligjore përkatëse e përcaktojnë ndryshe, përmes mjeteve fizike;

ç) përdoruesit njoftohen elektronikisht për përfundimin e procedurës.

5. Në rastet e veçanta, kur, për arsye të interesit publik në fushat e sigurisë publike, të shëndetit publik apo të luftës kundër mashtrimit, shërbimi nuk mund të kryhet tërësisht *online*, institucionet ofruese të shërbimit mund t'i kërkojnë aplikantit të paraqitet fizikisht, sipas dispozitave ligjore në fuqi. Institucionet ofruese të shërbimeve duhet ta kufizojnë paraqitjen fizike të aplikantit vetëm, në rastet kur është rreptësisht e nevojshme dhe e justifikueshme, si dhe të sigurojnë që hapat e tjerë të procedurës të kryhen tërësisht *online*.

Neni 9

Lehtësimi i ofrimit të shërbimit nga administrata publike

1. AKSHI, me qëllim lehtësimin e ofrimit të shërbimit elektronik nga administrata publike, është përgjegjës për ngritjen e sistemit “Moduli për administratën publike”.

2. Moduli për administratën publike do të jetë pika e vetme nga e cila punonjësit e administratës publike gëzojnë të drejtën që, me pëlqimin e shtetasit, të përdorin shërbimet e ofruara në PVK.

Neni 10

Aksesi në asistencë dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave

AKSHI duhet të sigurohet që përdoruesit të aksesojnë lehtësisht *online* kanalet e ndryshme nga ku ofrohet asistencë dhe zgjidhje e problematikave të përcaktuara në shkronjën “c”, të pikës 7, të nenit 6, të këtij vendimi.

KREU III KËRKESAT E CILËSISË

SEKSIONI 1

KËRKESAT E CILËSISË LIDHUR ME INFORMACIONIN PËR TË DREJTAT, DETYRIMET E RREGULLAT PËR PROCEDURAT, ASISTENCËN DHE SHËRBIMET E ZGJIDHJES SË PROBLEMATIKAVE

Neni 11

Cilësia e informacionit për të drejtat, detyrimet dhe rregullat

1. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve duhet të sigurojnë që, në përputhje me nenin 7, të këtij vendimi, informacioni i paraqitur në PVK, sipas shkronjës “a”, të pikës 7, të nenit 6, të këtij vendimi, të përmbushë kriteret e mëposhtme:

a) të jetë lehtësisht i përdorshëm, t’u mundësojë përdoruesve ta gjejnë e ta kuptojnë lehtësisht informacionin, si dhe të identifikojnë lehtësisht se cilat pjesë të tij lidhen me situatën e tyre konkrete;

b) të jetë i saktë dhe mjaftueshëm i plotë për të përfshirë gjithë informacionin që përdoruesit duhet të dinë, në mënyrë që të ushtrojnë të drejtat e tyre, në përputhje të plotë me rregullat e detyrimet në fuqi;

c) të përfshijë referenca, lidhje me akte ligjore, specifikime teknike dhe udhëzime, kur është e nevojshme;

ç) të përfshijë emrin e autoritetit ose të entitetit përgjegjës për përmbajtjen e informacionit;

d) të përfshijë detajet e kontaktit për çdo asistencë ose shërbime të zgjidhjes së problematikave, të tilla si një adresë *email*-i, numër telefoni, një formular kërkesë në internet ose ndonjë mjet tjetër komunikimi elektronik të përdorur zakonisht, që është më i përshtatshmi për llojin e shërbimit të ofruar dhe për audiencën e synuar të këtij shërbimi;

dh) të përfshijë datën e përditësimit të fundit të informacionit, nëse ka, ose, kur informacioni nuk është përditësuar, datën e publikimit të tij;

e) të jetë i strukturuar dhe i paraqitur mirë, në mënyrë që përdoruesit të gjejnë shpejt informacionin e nevojshëm;

ë) të mbahet i përditësuar; dhe

f) të jetë shkruar në gjuhë të qartë dhe të thjeshtë, të përshtatur me nevojat e përdoruesve të synuar.

2. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve ofrojnë informacionin e përmendur në pikën 1, të këtij neni, në gjuhën shqipe dhe, të paktën, në atë angleze, për shërbimet specifike, në mënyrë që të kuptohet gjerësisht nga një numër sa më i madh përdoruesish të huaj, në përputhje me nenin 14, të këtij vendimi.

Neni 12

Cilësia e informacionit për procedurat

1. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve sigurohen që, në përputhje me nenin 7, të këtij vendimi, përpara se përdoruesit të identifikohen dhe të fillojnë procedurën e aplikimit apo të marrjes së shërbimit, të kenë akses në një informacion gjithëpërfshirës, të qartë dhe lehtësisht të kuptueshëm të elementeve të mëposhtme, kur është e aplikueshme, të procedurave të përmendura në shkronjën “b”, të pikës 7, të nenit 6, të këtij vendimi:

a) hapat përkatës të procedurës që duhet të ndërmerret përdoruesi, përfshirë çdo përjashtim sipas pikës 5, të nenit 8, të këtij vendimi, për përfitimin e shërbimit elektronik;

b) emrin e autoritetit përgjegjës për procedurën, përfshirë detajet e kontaktit të tij;

c) format e pranuar të identifikimit dhe të nënshkrimit për procedurën;

- c) llojin e formatin e të dhënave shoqëruese që duhet të dorëzohen;
 - d) mjetet e ankesës që janë të disponueshme në rast të mosmarrëveshjes me autoritetet kompetente;
 - dh) tarifat e aplikueshme dhe metodat e pagesës *online*;
 - e) afatet që duhet të respektohen nga përdoruesi ose nga autoriteti përgjegjës dhe kur nuk ekzistojnë afate, koha mesatare, e vlerësuar ose e dëshmuar nga praktika që i nevojitet autoritetit përgjegjës për të përfunduar procedurën;
 - ë) çdo rregull që ka të bëjë me mungesën e përgjigjes nga autoriteti përgjegjës dhe pasojat ligjore të tyre për përdoruesit, përfshirë miratimin në heshtje ose marrëveshjet administrative në heshtje, nëse aplikohen sipas legjislacionit përkatës;
 - f) çdo gjuhë tjetër të nevojshme, në të cilën mund të kryhet procedura;
 - g) bazën ligjore për ofrimin e shërbimit.
2. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve ofrojnë informacionin e përmendur në pikën 1, të këtij neni, në gjuhën shqipe dhe, të paktën, në atë angleze, sipas shërbimeve specifike, në mënyrë që të kuptohet gjerësisht nga një numër sa më i madh përdoruesish të huaj, në përputhje me nenin 14, të këtij vendimi.

Neni 13

Cilësia e informacionit për asistencën dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave

1. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve, në zbatim të nenit 7, të këtij vendimi, sigurohen që, përpara se të aplikojë për një shërbim të caktuar, sipas përcaktimit të shkronjës “c”, të pikës 7, të nenit 6, të këtij vendimi, përdoruesi të ketë lehtësisht akses në një shpjegim të qartë, të sa më poshtë:
- a) llojit, qëllimit dhe rezultateve të pritura të shërbimit të ofruar;
 - b) detajet e kontaktit të autoriteteve përgjegjëse për shërbimin, të tilla si: numër telefoni, adresë *email*-i, formular kërkesë *online* ose ndonjë mjet tjetër të komunikimit elektronik të përdorur zakonisht, që është më i përshtatshmi për llojin e shërbimit të ofruar dhe për audiencën e synuar të këtij shërbimi;
 - c) tarifat përkatëse dhe mënyrat e pagesës *online*, nëse aplikohen;
 - ç) çdo afat të zbatueshëm që duhet të respektohet edhe kur nuk zbatohen afate, një kohë mesatare ose të vlerësuar që nevojitet për ofrimin e shërbimit;
 - d) çdo gjuhë tjetër të nevojshme, në të cilën mund të paraqitet aplikimi dhe që mund të përdoret gjatë kontaktit me autoritetin.
2. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve ofrojnë informacionin e përmendur në pikën 1, të këtij neni, në gjuhën shqipe dhe, të paktën, në atë angleze, sipas shërbimeve specifike, në mënyrë që të kuptohet gjerësisht nga një numër sa më i madh përdoruesish të huaj, në përputhje me nenin 14, të këtij vendimi.

Neni 14

Përkthimi i informacionit

1. Institucionet ofruese të shërbimeve janë përgjegjëse për përkthimin e informacionit të përmendur në nenet 11, 12, 13 e 15, pika 2, shkronja “a”, të këtij vendimi.
2. Institucionet ofruese të shërbimeve duhet të sigurohen që tekstet e përkthyer sipas pikës 1, të këtij neni, të mbulojnë të gjithë informacionin e nevojshëm për përfitimin e shërbimit.

SEKSIONI 2

KËRKESAT LIDHUR ME PROCEDURAT ONLINE

Neni 15

Aksesi i të huajve në procedurat *online*

1. AKSHI duhet të sigurojë që, kur një shërbim publik, i përmendur në shkronjën “b”, të pikës 7, të nenit 6, të këtij vendimi, mund të aksesohet dhe të kryhet *online* nga shtetasit shqiptarë dhe të ofrohet njëkohësisht edhe për shtetasin e huaj, ai mund të aksesohet e të kryhet po ashtu *online* nga përdoruesit e huaj në një mënyrë jodiskriminuese, me të njëjtën zgjidhje teknike ose me një zgjidhje alternative.

2. AKSHI siguron që, për procedurat e përmendura në pikën 1, të këtij neni, të plotësohen të paktën kërkesat, si më poshtë vijon:

a) përdoruesit të jenë në gjendje të aksesojnë udhëzimet për përfundimin e procedurës në gjuhën shqipe dhe të paktën në atë angleze, në përputhje me nenin 14, të këtij vendimi;

b) përdoruesit e huaj të jenë në gjendje të identifikojnë vetveten, të nënshkruajnë dokumente elektronikisht, sipas ligjit nr. 9880, datë 25.2.2008, “Për nënshkrimin elektronik”, të ndryshuar, dhe vendimit nr. 69, datë 27.1.2016, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullores ‘Për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara’”, në të gjitha rastet kur kjo gjë është e mundur për ta;

c) Përdoruesit e huaj janë në gjendje të vërtetojnë se përmbushin kriteret e përfitimit të shërbimit dhe të marrin përgjigjen në format elektronik, në të gjitha rastet kur kjo është e mundur edhe për ta;

ç) Kur, për përfundimin e një procedure nevojitet kryerja e një pagese, përdoruesit duhet të jenë në gjendje të paguajnë çdo tarifë *online*, përmes shërbimeve universale të pagesave *online*.

3. Kur procedura nuk kërkon identifikim ose autentifikim elektronik, siç përmendet në shkronjën “b”, të pikës 2, të këtij neni, dhe kur autoriteteve përgjegjëse u lejohej, sipas ligjit kombëtar ose praktikave administrative, të pranojnë kopje të skanuara të dokumenteve joelektronike të identitetit, siç janë kartat e identitetit ose pasaportat, në lidhje me përdoruesit e huaj, këto autoritete duhet të pranojnë kopje të skanuara prej tyre.

SEKSIONI 3

KËRKESAT E CILËSISË LIDHUR ME NDIHMËN DHE SHËRBIMET E ZGJIDHJES SË PROBLEMATIKAVE

Neni 16

Kërkesat e cilësisë lidhur me ndihmën dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave

AKSHI dhe autoritetet përgjegjëse, brenda kompetencave të tyre përkatëse, sigurojnë që asistencë dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave, që ndeshen nga përdoruesit gjatë përdorimit të portalit, përputhen me kërkesat e mëposhtme të cilësisë:

a) ofrohen brenda një afati kohor të arsyeshëm, duke marrë parasysh kompleksitetin e kërkesës;

b) në rastet e zgjatjes së afateve, përdoruesit informohen paraprakisht për arsyet dhe për afatin e ri, brenda kuadrit ligjor rregullator përkatës të autoritetit përgjegjës;

c) kur ofrimi i një shërbimi përfshin pagesë, përdoruesit paguajnë tarifën përkatëse *online* pranë autoritetit përgjegjës që ofron shërbimin përmes shërbimeve universale të pagesave *online*.

KREU IV

ZGJIDHJET TEKNIKE

Neni 17

Ndërfaqja e përdoruesit

1. Ndërfaqja e përdoruesit siguron akses në informacionin, procedurat e shërbimeve dhe asistencën ose shërbimet e zgjidhjes së problematikave me anë të lidhjeve përkatëse.

2. AKSHI siguron që informacioni për rregullat dhe detyrimet, për procedurat, për asistencën dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave është i organizuar dhe i evidentuar në një mënyrë të tillë që e bën më të lehtë gjetjen e tij përmes ndërfaqes së përdoruesit.

3. AKSHI siguron që ndërfaqja plotëson kërkesat e mëposhtme të cilësisë:

- a) përdoret lehtësisht;
- b) aksesohet nëpërmjet pajisjeve të ndryshme elektronike;
- c) është zhvilluar dhe optimizuar për shfletues të ndryshëm *web*-i;
- ç) plotëson kërkesat e mëposhtme të aksesueshmërisë *web*: perceptueshmëria, operueshmëria, kuptueshmëria dhe qëndrueshmëria.

4. Institucionet sigurojnë që lidhja e *web*-faqeve zyrtare të institucionit me PVK-në është e saktë dhe funksionale.

Neni 18

Përgjegjësitë për aplikacionet TIK që mbështesin PVK-në

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.

2. AKSHI duhet të bashkëpunojë ngushtë me institucionet ofruese të shërbimeve publike për të përditësuar e zgjeruar përmbytjen e PVK-së.

KREU V PROMOVIMI

Neni 19

Emri dhe logoja

Emri me të cilin PVK-ja do t'i prezantohet publikut është "*e-Albania*". Logoja e saj përcaktohet nga AKSHI dhe vendoset në të gjitha *web*-faqet e institucioneve publike dhe të atyre ofruese të shërbimeve.

Neni 20

Promovimi

1. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve duhet të promovojnë PVK-në për të ndërgjegjësuar qytetarët dhe shoqëritë tregtare për informacionin, procedurat, asistencën dhe shërbimet e zgjidhjes së problematikave që ajo ofron. AKSHI sigurohet që elementet e mësipërme të gjenden lehtësisht nëpërmjet motorëve të kërkimit që aksesohen shpesh nga publiku.

2. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve koordinojnë aktivitete promovuese të përbashkëta që lidhen me PVK-në dhe përdorimin e saj.

3. Institucionet ofruese të shërbimeve duhet të sigurohen që *link*-u i PVK-së të gjendet lehtësisht në *web*-faqet e tyre.

KREU VI MBLEDHJA E PËRSHTYPJEVE TË PËRDORUESVE DHE E STATISTIKAVE

Neni 21

Statistikat e përdoruesve

1. AKSHI mbledh dhe publikon të dhëna agregate të përdorimit të PVK-së në mënyrë periodike, duke siguruar anonimitetin e përdoruesve.
2. AKSHI dhe institucionet ofruese të shërbimeve shkëmbejnë ndërmjet tyre të dhëna statistikore për të analizuar performancën e shërbimeve dhe për të kryer përmirësimet e nevojshme.

Neni 22

Përshtypjet e përdoruesve

1. Me qëllim mbledhjen e informacionit për përshtypjet dhe nivelin e kënaqësisë drejtpërdrejt nga përdoruesit, AKSHI u vendos atyre në dispozicion mjete elektronike lehtësisht të përdorshme menjëherë pas përdorimit të një shërbimi elektronik.
2. Të dhënat e mbledhura për përshtypjet dhe nivelin e kënaqësisë së përdoruesve analizohen periodikisht nga AKSHI, në bashkëpunim me institucionet ofruese të shërbimeve elektronike, me qëllim përmirësimin e tyre.

KREU VII

ADMINISTRIMI I PVK-së

Neni 23

Koordinatorët institucionalë

1. Secili prej institucioneve ofruese të shërbimeve cakton një koordinator institucional përgjegjës për ofrimin e shërbimit, i cili koordinon me AKSHI-n dhe, krahas detyrimeve të përmendura në nenet 10, 17, 20 e 22, të këtij vendimi:
 - a) shërben si pikë kontakti lidhur me shërbimet e institucionit;
 - b) siguron zbatimin e neneve 11 deri 22, të këtij vendimi, me institucionin përgjegjës.
2. Institucionet i komunikojnë AKSHI-t, brenda 7 (shtatë) ditëve pune nga data e hyrjes në fuqi, të këtij vendimi, emrin dhe të dhënat e kontaktit të koordinatorit institucional, si dhe çdo ndryshim të të dhënave në vijim brenda 3 (tre) ditëve pune nga data e ndodhjes së ndryshimeve.

Neni 24

Mbrojtja e të dhënave personale

1. Subjekti përgjegjës për administrimin e regjistrit, në cilësinë e “kontrolluesit”, sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, dokumenton masat tekniko-organizative të përshtatura e të zbatuara për garantimin e mbrojtjes të të dhënave personale.
2. Përpunimi dhe mbrojtja e të dhënave personale kryhet në përputhje me parashikimet e ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, të ndryshuar.

Neni 25

Dispozita të fundit

1. Vendimi nr. 734, datë 28.8.2013, i Këshillit të Ministrave, “Për krijimin e sistemit unik të regjistrimit, autentifikimit dhe identifikimit të përdoruesve në marrjen e shërbimeve publike nga sistemet elektronike”, shfuqizohet.

2. Ngarkohen Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit dhe institucionet ofruese të shërbimeve publike për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTËR
Erion Braçe