



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr. 492/3 prot.

Tiranë, më 02. 06. 2025

V E N D I M

Nr. 134, datë 02. 06. 2025

Mbështetur në nenin 32, pika 1, shkronja a, të ligjit nr. 10 221, datë 04.02.2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar¹, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi², mori në shqyrtim ankesën nr. 63 Regj, datë 17.03.2025, paraqitur nga L. H., përfaqësuar³ nga Av. F. T., kundër Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore (DRSSH) Fier, me pretendimin për diskriminim, për shkak të *“moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike, gjendjes familjare, profesionale dhe aftësive digjitale”*.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.

Sipas shpjegimeve të dhëna në formularin e ankesës, në mes të tjerash, parashtrohet se: *“...L. H. është qytetar i moshës 65 vjeçare i cili referuar dhe ligjit nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë” ka mbushur moshën për daljen në pension.*

Menjëherë pas mbushjes së moshës ai ka qenë i detyruar që të procedojë me aplikimin për pension pleqërie i cili aktualisht është një procedurë që realizohet vetëm online.

Gjatë tentativës për të kryer procedurën elektronikisht ai është përballur me këto vështirësi:

- *Ankuesi nuk e ka gjetur si shërbim në aplikacionin e-albania nga celulari asnjë shërbim që lidhet me aplikimin për pension pleqërie.*

Kjo në fakt përbën një problematikë të aplikacionit dhe platformës e cila për shërbimin “Aplikim për pension pleqërie, suplementar shtetëror suplementar pleqërie ushtarak, suplementar pleqërie si pilot, suplementar pleqërie si lundrues, suplementar pleqërie për tituj shkencore

¹ Në vijim do t'i referohemi me shkurtesën LMD.

² Në vijim do t'i referohemi me shkurtesën Komisioneri.

³ Me anë të Prokurës së Posaçme me Nr. Rep. 155 dhe Nr. Kol. 69, datë 04.02.2025.

akademik, pension pleqërie minator, pension për shkak të profesionit; shtesë mbi pensionin e pleqërisë sipas ligjit 29/2019” nuk është e përshtatur në mënyrë të tillë që ky shërbim të merret dhe nga një smartphone i thjeshtë.

- Ai është paraqitur pranë Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier ku i është komunikuar se aplikim bëhet vetëm nga kompjuteri, jo nga celulari dhe i kanë sugjeruar kryerjen e aplikimit nga një qendër interneti.
- Ndodhur në kushtet që nuk kishte asnjë mënyrë tjetër se si mund të kryente aplikimin, ai është paraqitur në një zyrë private që asistonte në kryerjen e aplikimeve në e-albania dhe aty i është komunikuar se tarifa e shërbimit është 4000 lekë.
- Si pasojë e pamundësisë ekonomike, teknologjike dhe aftësive digjitale për të patur kushtet teknologjike dhe aftësitë e nevojshme për kryerjen e aplikimit, ai ka lëshuar prokurë për përfaqësim dhe autorizim për kryerjen e aplikimit për pension pleqërie.

Gjatë përdorimit të shërbimit “Aplikim për pension pleqërie, suplementar shtetëror, suplementar pleqërie ushtarak, suplementar pleqërie si pilot, suplementar pleqërie si lundruer, suplementar pleqërie për tituj shkencor akademik, pension pleqërie minatori pension për shkak të profesionit, shtesë mbi pensionin e pleqërisë sipas ligjit 29/2019” e parë në këndvështrimin e gjendjes ekonomike, profesionale, arsimore, familjare, moshës dhe aftësive digjitale të ankuesit konstatohet lehtësisht se:

a) Terminologjia e përdorur në shërbim është tërësisht ligjore e teknike dhe aspak e kuptueshme për moshën dhe formimin arsimor të ankuesit;

b) Pjesë e procedurës së aplikimit është dhe përzgjedhja prej kategorive kompensuese të cilat paraqiten si më poshtë:

- Kërkoj të përfitoj shtesën mbi pension konform nenit 33, të Ligjit nr 7703 , datë 11.05.1993.
- Kërkoj të përfitoj kompensimet për energji elektrike VKM nr. 565 (640 lekë)
- Kërkoj të përfitoj kompensimet për energji elektrike VKM nr. 8 (648 lekë)
- Kompensime për të ardhura të tjera.

Nuk rezulton që gjatë aplikimit dhe as në shpjegim që i bëhet këtij shërbimi, të jepet një pasqyrë e thjeshtë dhe e kuptueshme se: 1. Në cilat raste ai mund të përfitojë shtesë mbi pension; 2. Në cilat raste përfitohet kompensimi në masën 640 lekë për energjinë elektrike; 3. Në cilat raste përfitohet kompensimi në masën 648 lekë për energjinë elektrike...

Së pari, të kuptuarit e mënyrës së aplikimit dhe përfitimit të shërbimeve online është një risi për këtë kategori personash të cilët pas një “jete” të kaluar me shërbime fizike dhe ndërveprim njerëzish ndodhen në situatën e kryerjes së procedurave vetëm online...

Së dyti, ankuesi përballë me një barrë të dyfishtë, që shkon përtej nevojave të tij. Për shkak të pamundësisë për pasjen e një kompjuteri ai është i detyruar të ketë akses në kompjuter për këtë procedurë. Ky detyrim shtesë kërkon jo vetëm aftësi teknologjike, por edhe një përkushtim intelektual të vazhdueshëm, duke krijuar një sfidë të madhe për ankuesin, veçanërisht në kushte të pamundësisë teknologjike, financiare dhe familjare. Për më tepër, mungesa e mjeteve fizike për të

përfitur këto shërbime bazike e vendos atë në një situatë ku të drejtat e tij themelore për të aksesuar këto shërbime cenohen rëndë...

Së treti, ankuesi është përballur me një pengesë serioze, pasi jo vetëm që nuk kishte mundësi të përfitonte shërbimin në mënyrë fizike pranë zyrave të Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier, por edhe stafi i këtyre zyrave ka dështuar të ofrojë asistencë bazike, qoftë në nivel teorik apo praktik. Kjo ka përfshirë mungesën e informacionit se aplikimi kryhej vetëm nëpërmjet kompjuterit, se aplikimi praktikisht ishte i vështirë dhe jo i lehtë dhe nuk ka patur orientim për kompensimet që mund të ishte përfitues...

Në rastin e ankuesit, 65 vjeç, fakti që mosha e tij është shoqëruar me mungesë të njohurive dhe aftësive informatike për të përdorur internetin dhe pajisjet teknologjike ngre një çështje serioze në lidhje me diskriminimin për shkak të moshës. Ky diskriminim lidhet drejtpërdrejtë me pengesat që individët e moshës së tretë mund të hasin në përfitimin e barabartë të shërbimeve publike të ofruara përmes platformave digjitale si e-Albania...

Ankuesi ka ndjekur arsimin 8 vjeçar dhe një vit profesional në shkollën e ulët profesionale Patos e shkollën për xhenerik sipas VKM nr. 330, datë 28/8/1990. Gjatë kësaj periudhe arsimore nuk kanë qenë as kushtet e zhvillimit të vendit dhe as mundësitë e tij për të studiuar mbi përdorimin e kompjuterave. Po ashtu, referuar edhe librezës së punës, ankuesi nuk ka patur asnjë lloj pune që e bënte të nevojshme përdorimin e kompjuterit në përditshmërinë e tij. Ky nivel arsimor dhe mungesa e aftësive teknologjike e kanë vendosur atë në një pozitë të pabarabartë për aksesin në shërbimet publike të ofruara vetëm përmes platformës digjitale e-Albania. Në thelb të çështjes qëndron fakti se shërbimet publike, të cilat janë jetësore për te siguruar një standard minimal jetese, ofrohen ekskluzivisht online, duke mos marrë parasysh pengesat e grupeve të caktuara të popullsisë. Për ankuesin, këto pengesa përkthehen në varësi nga palë të treta për të aksesuar këto shërbime, gjë që jo vetëm rrit kompleksitetin e procesit për të, por gjithashtu e ngarkon me kosto shtesë, të cilat janë veçanërisht të ndjeshme për shkak të situatës së tij ekonomike..."

Subjekti ankues ka kërkuar, ndër të tjera, nga Komisioneri:

"Konstatimin e diskriminimit të ankuesit të kryer prej Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier për shkak të moshës, gjendjes arsimore, profesionit, gjendjes ekonomike, familjare dhe aftësive digjitale.

Detyrimin e Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier që të marrë masa, për të siguruar mjetet dhe mënyrën e ofrimit të asistencës dhe ndihmës për të gjithë personat, të cilët nuk mund të marrin vetë dhe në mënyrë të pavarur shërbimet online nëpërmjet e-Albania."

II. Ndjekja e procedurës për shqyrtimin e ankesës nga Komisioneri.

Komisioneri mori në shqyrtim ankesën e sipërcituar, në referencë të kompetencës së parashikuar në nenin 32, pika 1, germa a, të LMD, që i atribuon të drejtën të shqyrtojë ankesat nga personat ose grupet e personave që pretendojnë se janë diskriminuar, sikurse parashikohet në këtë ligj.

LMD, rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit, bazuar në një listë të hapur shkaqesh, por në mënyrë të shprehur neni 1, i ligjit parashikon mbrojtjen nga diskriminimi për shkaqet e pretenduara nga pala ankuese, duke përcaktuar se: *“Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër.”*

Neni 7, i LMD, të ndryshuar, parashikon shprehimisht: *“1. Çdo veprim ose mosveprim i autoriteteve publike ose i personave fizikë a juridikë që marrin pjesë në jetën dhe sektorët publikë ose privatë, që krijojnë baza për mohimin e barazisë ndaj një personi apo grupi personash, ose që i ekspozon ata ndaj një trajtimi të padrejtë dhe jo të barabartë, kur ata ndodhen në rrethana të njëjta ose të ngjashme, në krahasim me persona të tjerë ose grupe të tjera personash, përbën diskriminim. 2. Eliminimi i të gjitha privilegjeve dhe i diskriminimit të padrejtë, garantohet për cilindo, në bazë të të drejtave vetjake, politike, ekonomike, shoqërore dhe kulturore të siguruara nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë dhe aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe nga ligjet në fuqi. 3. Autoritetet publike kanë detyrimin për të promovuar barazinë dhe për të parandaluar diskriminimin gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre.”*

Në Kreun III, të LMD parashikohet mbrojtje e posaçme nga diskriminimi në fushën e të mirave dhe shërbimeve. Ky ligj në nenin 20, pika 1, të tij parashikon se: *“1. Personi fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me pagesë ose jo, ndalohet të diskriminojë një person tjetër, i cili kërkon t'i arrijë ose t'i përdorë ato: a) duke refuzuar t'i japë një personi apo grupi personash të mira apo shërbime për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji; b) duke refuzuar t'i ofrojë një personi të mira apo shërbime në mënyrë të ngjashme, ose me cilësi të ngjashme, ose në kushte të ngjashme me ato në të cilat këto të mira apo shërbime i ofrohen publikut në përgjithësi.”*

Ankesa e paraqitur është në përputhje me kërkesat e nenit 33, pika 3, të LMD dhe u pranua për shqyrtim, pasi nuk ekziston asnjë nga shkaqet për mospranim të përcaktuara nga neni 33, pika 4, të po këtij ligji. Në zbatim të parashikimeve ligjore, të neneve 32 dhe 33, LMD, Komisioneri ka shqyrtuar çështjen duke ndërmarrë hapat si më poshtë:

1. Me shkresën nr. 492/1 prot., datë 19.03.2025, Komisioneri, ka njoftuar dhe kërkuar informacion nga ana e Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore (DRSSH) Fier për ankesën e bërë nga ankuesi, L. H., duke kërkuar në mënyrë të veçantë informacion në lidhje me çështjet e mëposhtme:

- Argumentimin, lidhur me pretendimet e subjektit ankues.
- A janë evidentuar, problematika të ngjashme, lidhur me vështirësi të hasura nga personat kërkuës/aplikuës, për të marrë shërbimet on-line për shkaqet e pretenduara nga ankuesi, apo mungesës së një pajisjeje elektronike të përshtatshme apo mungesës së aftësive digjitale? Nëse po, argumentimin tuaj, si dhe rastet e cituara respektivisht.
- Në përgjigje të kësaj problematike, lidhur me ofrimin e shërbimeve on-line, a ka vënë në dispozicion DRSSH Fier, një apo disa punonjës të cilët ndihmojnë çdo qytetar, i cili për arsye të ndryshme ka vështirësi për të siguruar në mënyrë të pavarur shërbimet online? Shpjegimet dhe argumentimin lidhur me sa më sipër, si dhe dokumentacion provues, nëse dispononi të tillë.
- Informacion nëse, nga ana e DRSSH Fier është ndërmarrë deri aktualisht, apo do të ndërmerren *(pas marrjes dijeni përmes kësaj shkrese të KMD-së)* masa konkrete lidhur me adresimin e zgjidhjen e kësaj problematike.

Në përgjigje të kërkesës së mësipërme për informacion, me shkresën⁴ nr. 7238/1 prot., datë 01.04.2025 dhe e-mail-in datë 08.05.2025, Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Fier ktheu përgjigje duke informuar Komisionerin se: *“...1. Instituti i Sigurimeve Shoqërore dhe Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Fier, janë institucione publike të pavarura, organizimi dhe funksionimi i të cilave rregullohet nga ligji nr. 7703, date 11.5.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar.*

Ligji nr. 7703/1993, i ndryshuar, përveç sa më sipër, rregullon edhe marrëdhëniet në fushën e sigurimeve shoqërore dhe trajton çështjet kontribut/përfitim për kategorinë që ligjvënësi ka përcaktuar detyrime të kësaj natyre.

Sigurimi shoqëror i detyrueshëm si pjesë e sistemit të përgjithshëm të sigurimeve shoqërore, është jofitimprurës dhe bazuar në nenin 6 të ligjit nr. 7703/1993, të ndryshuar, ndër të tjera mbron me të ardhura personat e punësuar apo të vetëpunësuar, në rastin e pakësimit të të ardhurave si pasojë e pleqërisë.

Pensionet e pleqërisë dhe pensionet e tjera të parashikuara nga ligji nr. 7703/1993, i ndryshuar, në mbështetje nenit 84, të ligjit nr. 7703/1993, të ndryshuar, caktoheshin mbi bazën e kërkesës “Për caktim pensioni”, e cila plotësohej dhe paraqitej në Agjencinë Lokale të Sigurimeve Shoqërore të vendbanimit të kërkuarit.

Agjencitë Lokale të Sigurimeve Shoqërore, kanë funksionuar si sportele fizike pritëse, informuese dhe kanë ndihmuar drejtpërdrejtë qytetarët për plotësimin e kërkesave për caktimin e përfitimeve në administrim të Institutit të Sigurimeve Shoqërore.

Hyrja në fuqi e ligjit nr. 13/2016, datë 18.2.2016 “Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”, si rrjedhojë e parashikimit në pikën 1, të nenit 50, sipas të cilës: “Sportelet fizike, të cilat ofrojnë shërbimet publike ekzistuese në institucionet e administratës shtetërore, kalojnë në administrimin e ADISA-s”, u pasua me ndryshime ligjore edhe në ligjin nr. 7703/1993, të ndryshuar.

⁴ Protokolluar pranë Komisionerit me nr. 492/2 prot., datë 07.04.2025

Ligji nr. 111/2016, datë 3.11.2016 “Për ndryshime në ligjin nr. 7703, datë 11.5.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar, bëri ndryshime në pikën 2, të nenit 84 dhe në pikën 1, të nenit 86, duke parashikuar paraqitjen dhe administrimin e kërkesave e të ankimeve administrative në sportelet e shërbimit, në ato bashki ku ndodhet vendbanimi i përhershëm i personit, sipas procedurave të parashikuara në legjislacionin që rregullon mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Në këto kushte, Këshilli i Ministrave, në zbatim të nenit 50, të ligjit nr. 13/2016, fillimisht kaloi në administrim nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), sportelet e shërbimit të agjencive lokale të sigurimeve shoqërore (ALSSH), Tiranë, Kavajë, Fier, Gjirokastrë, Krujë dhe Shkodër. Në zbatim të pikës 3, të vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 715, datë 5.12.2018 “Për kalimin e sporteleve të Institutit të Sigurimeve Shoqërore në administrimin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, Agjencia Lokale e Sigurimeve Shoqërore Tiranë ofroi njëkohësisht me Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), shërbimet në fushën e sigurimeve shoqërore deri në konsolidimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve nga sportelet e Zyrës Rajonale Tiranë (ADISA).

Në zbatim të shkronjës “d”, të pikës 1, të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 639, datë 2.10.2019 “Për kalimin e Sporteleve të Shërbimit në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”, sportelet e shërbimit ndaj qytetarit të Institutit të Sigurimeve Shoqërore, kaluan në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

Kërkesat për shërbime në fushën e sigurimeve shoqërore, nga data 1.1.2020, në zbatim të Urdhrit të Kryeministrit nr. 153 prot, datë 25.11.2019 “Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm online nga data 1.1.2020” dhe të Urdhërit të Ministrit të Financave dhe Ekonomisë nr. 415, datë 12.12.2019 “Për marrjen e masave për rishikimin e kuadrit ligjor dhe nënligjor përkatës, me qëllim nxjerrjen e dokumentit on-line dhe kryerjen e aplikimeve vetëm on-line, nga data 1.1.2020, në portalin e-Albania”, duhet të realizoheshin vetëm online në portalin e-Albania.

Instituti i Sigurimeve Shoqërore në këto kushte dhe me qëllim zbatimin e unifikuar të procedurave të lëvizjes së dokumentacionit, administrimit dhe përpunimit të tij, realizimit të objektivave të punës në drejtim të ofrimit të shërbimeve cilësore, në respektim të legjislacionit në fuqi dhe në afat, ndërmori një sërë masash udhëzuese dhe informative, si për strukturat e varësisë, ashtu edhe për qytetarët.

Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Fier në këto kushte dhe me qëllim zbatimin e unifikuar të procedurave të lëvizjes së dokumentacionit, administrimit dhe përpunimit të tij, realizimit të objektivave të punës në drejtim të ofrimit të shërbimeve cilësore, në respektim të legjislacionit në fuqi dhe në afat, ndërmori një sërë masash udhëzuese dhe informative, si për strukturat e varësisë, ashtu edhe për qytetarët.

Me hyrjen në fuqi të ligjit nr. 107/2021, datë 4.11.2021 “Për bashkëqeverisjen”, filloi të zbatohet neni 60, i këtij ligji, sipas të cilit: “Të gjitha zyrat për marrëdhënie me publikun në administratën shtetërore në varësi të Këshillit të Ministrave pushojnë së ekzistuari dhe çështjet e

ankesave të parashikuara në këtë ligj do të trajtohen vetëm nga platforma “Me ty për Shqipërinë që duam”.

Punonjësit e këtyre zyrave, në rast pamundësie të ricaktimit të tyre në pozicione pune të tjera brenda të njëjtave institucione, trajtohen në përputhje me dispozitat e legjislacionit për nëpunësin civil për mbylljen ose ristrukturimin e institucionit, apo me dispozitat e Kodit të Punës, në varësi të kuadrit ligjor që rregullon marrëdhëniet e tyre të punës sipas aktit të krijimit të institucionit.

2. Prej datës 1.1.2023 institucionet shtetërore pranojnë ankesa në lidhje me veprimtarinë e tyre vetëm nëpërmjet platformës “Me ty për Shqipërinë që duam”, me përjashtim të rasteve të veçanta të parashikuara në nenin 22, pika 1, të këtij ligji”.

Këshilli i Ministrave, me vendim nr. 252, datë 29.4.2022 “Për procedurat e ofrimit të shërbimeve online nga institucionet dhe për metodologjinë e monitorimit dhe të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”, përcaktoi se Instituti i Sigurimeve Shoqërore, duhet të administrojë kërkesat për shërbime vetëm nëpërmjet platformës e-Albania dhe gjithashtu rregulloi edhe:

a) procedurën e ofrimit të shërbimit në mënyrë elektronike nga institucionet shtetërore, duke lëshuar dokumentin përfundimtar elektronik, me nënshkrim ose vulë elektronike, në favor të subjektit kërkuar;

b) procedurën dhe afatet e shkëmbimit të dokumenteve ndërmjet institucioneve, nëpërmjet sistemit të qarkullimit të dokumenteve me nënshkrim elektronik, në rastet kur duhet të ketë shkëmbim dokumentacioni shoqëruar ndërmjet institucioneve deri në marrjen e shërbimit dhe të dokumentit elektronik me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik;

c) metodologjinë e monitorimit dhe të kontrollit të veprimtarisë administrative, që kryhet në funksion të ofrimit të shërbimit në mënyrë elektronike paraqitjen e kërkesave.

Si rrjedhojë e administrimit të kërkesave vetëm nëpërmjet platformës e-Albania, legjislacioni i zbatueshëm në fushën e sigurimeve shoqërore të detyrueshme, suplementare dhe trajtimeve të veçanta, pësoi ndryshime, duke parashikuar paraqitjen e kërkesave për përfitime në administrim të Institutit të Sigurimeve Shoqërore vetëm nëpërmjet kësaj platforme, citojmë:

- Ligji nr. 64/2023, datë 21.7.2023 “Për disa shtesa dhe ndryshime në ligjin nr. 7703, datë 11.5.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 259, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 928, datë 29.12.2014 të Këshillit të Ministrave “Për kriteret, procedurat dhe dokumentacionin për pensionin social”;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 265, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 548, datë 27.7.2016 të Këshillit të Ministrave “Për miratimin e kriterëve, rregullave dhe të procedurave për përfitimin e pensioneve shtetërore suplementare të personave që kryejnë funksione kushtetuese dhe të punonjësve të shtetit”, i ndryshuar”;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 269, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 53, datë 29.1.2004 të Këshillit të Ministrave “Për procedurat dhe masën e trajtimit të veçantë financiar të pilotëve fluturues në pension”, të ndryshuar;

- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 272, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 651, datë 14.9.2016 të Këshillit të Ministrave “Për zbatimin e ligjit nr. 10139, datë 15.5.2009 “Për pensionet shtetërore suplementare të punonjësve të universiteteve, të shkollave të larta, qendrës së studimeve albanologjike, akademisë së shkencave dhe të gjitha institucioneve të tjera kërkimore publike në Republikën e Shqipërisë, të cilët kanë tituj shkencorë”, të ndryshuar;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 274, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 477, datë 25.7.2012 të Këshillit të Ministrave “Për procedurat dhe masën e trajtimit të veçantë financiar të pilotëve dhe teknikëve fluturues me helikopter, në pension, në Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë së Shtetit dhe Gardën e Republikës”, të ndryshuar;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 275, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 644, datë 16.6.2010 të Këshillit të Ministrave “Për përcaktimin e procedurës dhe të masës së trajtimit të veçantë financiar të pilotëve e të teknikëve fluturues të njësisë së transportit mjekësor me helikopter, në pension”, të ndryshuar;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 276, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 721, datë 11.11.2019 të Këshillit të Ministrave “Për përcaktimin e dokumentacionit, shumës vjetore të transfertës nga Buxheti i Shtetit dhe Procedurave të Financimit të fondit të sigurimeve shoqërore për trajtimin financiar suplementar të punonjësve që kanë punuar në miniera në nëntokë, të punonjësve të industrisë së naftës e të gazit dhe të punonjësve që kanë punuar në metalurgji”, të ndryshuar;
- Vendim i Këshillit të Ministrave nr. 277, datë 29.4.2022 “Për një ndryshim në vendimin nr. 793, datë 24.9.2010 të Këshillit të Ministrave “Për zbatimin e ligjit nr. 10142, datë 15.5.2009 “Për sigurimin shoqëror suplementar të ushtarakëve të Forcave të Armatosura”, të ndryshuar, etj.

Mbyllja e sporteve fizike të institucioneve të administratës publike, përfshirë Institutin e Sigurimeve Shoqërore e ADISA-n dhe paraqitja e kërkesave për shërbime vetëm nëpërmjet platformës e-Albania, siç është pasqyruar më sipër, ka kaluar nëpër një proces gradual, bazuar në akte ligjore dhe nënligjore, të detyrueshme për zbatim.

II. Mbi rastin e L. H. dhe pretendimet e tij për diskriminim

Më datë 21.02.2025, nëpërmjet platformës e-Albania, është paraqitur kërkesa “Për caktim pensioni pleqërie, në emër të L. H., i datëlindjes 30.01.1960 dhe me shënim postar, është dërguar dokumentacioni fizik në adresë të Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier.

Bazuar në pikën 1, të nenit 31 dhe në nenin 92, të ligjit nr. 7703, datë 11.5.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, të ndryshuar, ankuesi i datëlindjes 30.01.1960, ka plotësuar moshën për pension pleqërie, më datë 30.01.2025.

Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Fier, me vendim nr. 1025, datë 04.04.2025, i ka caktuar L. H., pension pleqërie, me 32 vite e 07 muaj periudhë sigurimi, në masën 20,015 lekë në muaj, me të drejtë pagese nga data 30.01.2025.

Bazuar në vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 464, datë 22.07.1998 “Për sistemimin, ruajtjen dhe shfrytëzimin e dokumentacionit të sigurimit të punonjësve të ish-kooperativave bujqësore, ndërmarrjeve dhe institucioneve që kanë ndërprerë veprimtarinë e tyre, ose janë në procesin e mbylljes”, Instituti i Sigurimeve Shoqërore, ka filluar procesin e marrjes në dorëzim të dokumentacionit të vjetërsisë në punë të subjekteve ndërmarrje/kooperativa bujqësore apo institucione që kanë ndërprerë aktivitetin e tyre.

Me vendim të Këshillit të Ministrave nr. 761, datë 19.11.2004 “Për krijimin e arkivit qendror për sistemimin, ruajtjen dhe shfrytëzimin e dokumentacionit të periudhës së sigurimit pranë Institutit të Sigurimeve Shoqërore”, të ndryshuar, janë krijuar arkivat e sigurimeve shoqërore, për sistemimin, ruajtjen dhe shfrytëzimin e dokumentacionit të periudhës së sigurimit. Në mbështetje të pikës 4, të këtij vendimi, në këtë dokumentacion përfshihen regjistrat themeltarë, listë pagesat dhe çdo dokument tjetër që ka lidhje me periudhën e sigurimit ose prej të cilave burojnë të drejta nga sigurimet shoqërore.

Dokumentacioni i vjetërsisë në punë, i marrë në dorëzim ka paraqitur një sërë problematikash, si mungesë të dhënash të plota apo të pjesshme në gjeneralitete, mungesë të datës së fillimit apo të largimit nga puna, korrigjime, shënime me laps, shkurtime/ndryshime emrash, gjeneralitete të njëjta në numër etj.

Krijimi i bazave të të dhënave/sistemeve elektronike për digjitalizimin e informacionit në administrim të Institutit të Sigurimeve Shoqërore, ishte një projekt madhor dhe realizimi i tij u paraqit si domosdoshmëri emergjente, në mënyrë që të identifikohen dhe të ndiqen në kohë reale përpunimi, përditësimi i të dhënave, në funksion të miradministrimit të fondit të sigurimeve shoqërore, por edhe për mbarëvajtjen e ushtrimit të veprimtarisë së institucionit. Në këtë projekt digjitalizimi, u krijuan sistemet “DMAIS” dhe “CMIS” në të cilat respektivisht janë informatizuar regjistrat themeltar të vjetërsisë në punë dhe periudhat kontributive. Procesi i informatizimit të dokumentacionit nuk është mbyllur, pasi veçanërisht dokumentacioni i subjekteve buxhetore dhe jo buxhetore për periudhën deri më datë 1.1.2012, për efekt të lëshimit të vërtetimeve për bazën e vlerësuar për efekt të llogaritjes së pensioneve, vazhdon të verifikohet fizikisht.

Për këtë arsye, deklarimi i periudhave të punësimit, është i domosdoshëm për efekt të një vendimmarrje të drejtë dhe objektive në raport me vitet e punës të realizuara nga kërkuesi, sepse dokumentacioni i vjetërsisë në punë (regjistra themeltar, libra page, bordero) apo i periudhave të sigurimit pas vitit 1993, nuk është informatizuar tërësisht dhe kërkimi në këto sisteme i periudhave të sigurimit sipas të dhënave zyrtare të gjendjes civile, në raste të konsiderueshme nuk jep rezultat, sepse siç cituam më sipër ka shumë problematika në pasqyrimin e të dhënave në dokumentet e periudhës para vitit 1994, që ka si pasojë kryerjen e verifikimeve të mëtejshme në bordero apo libra page për ato subjekte që administrohet ky lloj dokumentacioni.

Instituti i Sigurimeve Shoqërore ka udhëzuar strukturat e varësisë që pavarësisht deklarimeve në formularët standard të kërkesave për caktim pensioni, verifikimi të realizohet për aq sa është e

mundur në të gjithë bazën e të dhënave dhe nëse pas verifikimit konfirmohet periudha minimale e sigurimit e parashikuar për caktimin e pensionit të kërkuar, të vijohet me llogaritjen dhe caktimin e tij.

Shërbimet e Institutit të Sigurimeve Shoqërore në e-Albania, kanë skedat informative për çdo shërbim, formularët standard të shërbimeve dhe emërtimet e shërbimeve janë konceptuar në formën më të kuptueshme dhe më të thjeshtë të mundshme. Në faqen zyrtare të internetit www.isssh.gov.al, pasqyrohet informacion i detajuar për veprimtarinë e institucionit, për pensionet, për përfitimet e tjera, për legjislacionin, pasqyrohen të dhënat e kontaktit të strukturave qendrore dhe rajonale etj. Gjithashtu ofrohet informacion i vazhdueshëm në faqet zyrtare në rrjetet sociale, si dhe nëpërmjet postës elektronike kontakt@isssh.gov.al.

Instituti i Sigurimeve Shoqërore, në zbatim të legjislacionit në fuqi, ofron të gjithë infrastrukturën e nevojshme dhe të mundshme informative për të qenë sa më pranë qytetarëve, në mënyrë që ata të gëzojnë të drejtat që rrjedhin nga kontributi i tyre si të punësuar apo të vetëpunësuar, në sistemin e sigurimeve shoqërore. Gëzimi i këtyre shërbimeve vetëm nëpërmjet përdorimit të platformave digjitale, nuk është diskriminim, por është rezultat i zbatimit të drejtpërdrejtë i legjislacionit të sipërpërmendur. Për këtë arsye edhe strukturat organizative, në të cilat nuk janë parashikuar sportele pritëse, janë bërë dhe miratuar bazuar edhe në këtë legjislacion.

Si përfundim, pretendimet e L. H. për diskriminim për shkak të moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike, gjendjes financiare dhe aftësisë digjitale, nuk qëndrojnë.

Së pari, vlen të theksohet se veprimtaria e subjekteve private për ofrimin e aplikimeve në e-Albania, kundrejt pagesës dhe kontrolli i ligjshmërisë së tyre nuk është në fushën e përgjegjësisë së institucionit tonë.

Së dyti, platformat digjitale të administrimit të kërkesave dhe dhënia e shërbimeve vetëm nëpërmjet tyre, rregullohen me akte të një rendi juridik më të lartë se aktet e Institutit të Sigurimeve Shoqërore, këto akte kanë kaluar të gjithë procesin konsultativ dhe vlerësues të parashikuar për miratimin e tyre dhe nxjerrja e tyre është bërë për qëllime të interesit publik.

Së treti, vlerësimi i pengesave, apo i pamundësive të realizimit të objektivave apo të qëllimit të këtij legjislacioni, efektet e mundshme diskriminuese apo antikushtetuese të tij, mungesa dhe si pasojë krijimi i strukturave për realizimin e proceseve/kërkesave informatike, nuk është kompetencë e Institutit të Sigurimeve Shoqërore dhe e strukturave të varësisë.

Së fundi, Instituti i Sigurimeve Shoqërore, në zbatim të legjislacionit në fuqi, ofron të gjithë informacionin e domosdoshëm me terminologji të kuptueshme dhe rrjetet e kontaktit, për sqarimin e çdo paqartësie dhe zgjidhjen e çdo problematike të adresuar.

Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Fier, në vijim shpreh gatishmërinë e ofrimit të informacionit të mëtejshëm dhe të domosdoshëm për sqarimin e plotë të çështjes së mungesës së sporteleve pritëse, si rezultat i përqendrimit/administrimit të kërkesave vetëm në platformën e-Albania...”.

Sa më sipër, Instituti i Sigurimeve Shoqërore nuk vuri në dispozicion të Komisionerit asnjë informacion lidhur me ankesën në fjalë.

III. Vlerësimi i fakteve dhe provave të grumbulluara nga Komisioneri gjatë procesit të shqyrtimit të çështjes.

A. Lidhur me trajtimin e padrejtë, të pafavorshëm dhe të pabarabartë.

Faktet dhe rrethanat e çështjes.

Bazuar në informacionin dhe aktet e administruara gjatë shqyrtimit të ankesës rezultoi se, ankuesi L. H., është i datëlindjes 30.01.1960 dhe banon në qytetin e Fierit. Rezulton se, pasi ka mbushur moshën për daljen në pension dhe menjëherë pas zgjidhjes së kontratës së punës ai ka qenë i detyruar që të aplikojë për pension pleqërie. Fillimisht ai ka tentuar të kryej përmes telefonit të tij aplikimin për pension pleqërie në aplikacionin e-albania, por e ka patur të pamundur, pasi nuk e ka konstatuar se ky shërbim nuk mund të kryhej nga celulari. Në këto kushte, L. H., është paraqitur pranë zyrave të Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier dhe ka kërkuar ndihmë nëse mund të asistojë për të aplikuar për përfitim të pensionit të pleqërisë, por aty i kanë komunikuar (verbalisht) se ky aplikim bëhet vetëm online nëpërmjet e-Albania dhe vetëm përmes kompjuterit. Gjithashtu, i kanë sugjeruar kryerjen e aplikimit në një qendër interneti.

Ankuesi pretendon se, në kushtet kur nuk kishte asnjë mënyrë tjetër se si mund të kryente aplikimin, ai është paraqitur në një zyrë private që asistonte në kryerjen e aplikimeve në e-albania dhe aty i është komunikuar se tarifa e shërbimit është 4000 lekë. Si pasojë e pamundësisë ekonomike, teknologjike dhe aftësive digjitale për të patur kushtet teknologjike dhe aftësitë e nevojshme për kryerjen e aplikimit, ai ka lëshuar prokurë për përfaqësim dhe autorizim për kryerjen e aplikimit për pension pleqërie.

Në këto kushte ankuesi ka paraqitur pranë Komisionerit ankesën objekt shqyrtimi, duke pretenduar se është diskriminuar nga DRSSH Fier, për shkak të moshës, gjendjes arsimore, ekonomike, familjare, profesionale dhe aftësive digjitale. Gjithashtu, ka kërkuar detyrimin e DRSSH Fier që të marrë masa për të siguruar mjetet dhe mënyrën e ofrimit të asistencës dhe ndihmës për të gjithë personat, të cilët nuk mund të marrin vetë dhe në mënyrë të pavarur shërbimet on-line nëpërmjet e-Albania.

Në kontekst të legjitimitetit të ankuesit kundrejt subjektit ndaj të cilit ka pretenduar diskriminimin, Drejtorisë Rajonale të Sigurimeve Shoqërore Fier, *Komisioneri vëren se*, bazuar në kompetencat e sanksionuara nga ligji nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për Sigurimet Shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, dhe aktet nënligjore në zbatim të tij, Instituti i Sigurimeve Shoqërore gëzon legjitimitet pasiv në këtë proces, pasi ka tagrin (si entitet) për mbrojtjen e detyrueshme të

shtetasve ekonomikisht aktivë në Shqipëri, në rastin e pakësimit të të ardhurave si pasojë e pleqërisë.

Mbështetur në parashikimet e Rregullores “*Për organizimin dhe funksionimin e Institutit të Sigurimeve Shoqërore*”, misioni i Institutit të Sigurimeve Shoqërore (ISSH) është administrimi i sigurimeve shoqërore në përgjithësi dhe i politikave të pensioneve në veçanti, vendosja e personave të siguruar dhe përmirësimi i shërbimit ndaj tyre në qendër të veprimtarisë së këtij institucioni, mbulimi i popullsisë me elemente të sigurimeve shoqërore në çdo vend dhe kohë kur lind kjo e drejtë, rritja e numrit të kontribuesve dhe grumbullimi i të ardhurave nga kontributet e fermerëve dhe të siguruarit vullnetar, përmirësimi i efikasitetit në menaxhimin e fondeve të sigurimeve shoqërore, i fondeve përkohësisht të lira dhe fondit rezervë.

Ligji nr. 7703, datë 11.05.1993 “*Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë*”, i ndryshuar, rregullon dhe përcakton mënyrën e drejtimit dhe të administrimit të Institutit të Sigurimeve Shoqërore. Sipas këtij Ligji, sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë drejtohen dhe administrohen nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH), i cili është institucion publik i pavarur, organizimi dhe funksionimi i të cilit rregullohet me këtë Ligj. Instituti i Sigurimeve Shoqërore drejtohet nga: Këshilli Administrativ dhe Drejtori i Përgjithshëm.

Mbështetur në parashikimet e nenit 75 “*Detyrat dhe përgjegjësitë e Drejtorit të Përgjithshëm*”, të ligjit nr. 7703, datë 11.05.1993 “*Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë*”, i ndryshuar, përcaktohet se: “*Drejtori i Përgjithshëm i Institutit të Sigurimeve Shoqërore ka këto detyra e përgjegjësi:*

- a) *Përfaqëson Institutin e Sigurimeve Shoqërore dhe drejton veprimtarinë e tij;*
- b) *Miraton rregulloret e Institutit të Sigurimeve Shoqërore për organizimin, administrimin dhe procedurat administrative, sipas Ligjit;*
- c) *Mbledh bordin e drejtuesve, si një organ këshillues pranë tij, ku bëjnë pjesë zëvendësdyrëtorët e përgjithshëm dhe dyrëtorët e Dyrytorive Rajonale të Sigurimeve Shoqërore;*
- ç) *Përcakton rregullat e brendshme të Institutit të Sigurimeve Shoqërore;*
- d) *emëron punonjësit e Institutit të Sigurimeve Shoqërore, si dhe përcakton rregullat e rekrutimit të personelit. Procedurat përcaktohen në rregulloren e personelit të miratuar me vendim të Këshillit Administrativ;*
- dh) *Vendos për të gjitha çështjet e veprimtarisë së Institutit të Sigurimeve Shoqërore brenda kufijve të planit financiar dhe dispozitave ligjore në fuqi;*
- e) *Përgjigjet për të gjitha çështjet e administrimit të Institutit të Sigurimeve Shoqërore dhe raporton para Këshillit Administrativ;*
- ë) *Propozon në Këshillin Administrativ buxhetin e Institutit të Sigurimeve Shoqërore, planin financiar, paraqet raportin vjetor, parashikimin financiar 3-vjeçar, si dhe Rregulloren e Institutit të Sigurimeve Shoqërore për kontributet dhe problemet financiare”.*

Nga ana tjetër, Drejtoria Rajonale e Sigurimeve Shoqërore Fier, nuk gëzon legjitimitet pasiv për pretendimin e ankuesit për diskriminim lidhur me sigurimin e mjeteve dhe mënyrën e ofrimit të asistencës dhe ndihmës për të gjithë personat, të cilët nuk mund të marrin vetë dhe në mënyrë të pavarur shërbimet on-line nëpërmjet e-Albania.

Në këtë kontekst, Komisioneri, do të marrë në shqyrtim pretendimin e ankuesit, lidhur me trajtimin e padrejtë, të pabarabartë e të pafavorshëm të tij nga ana e Institutit të Sigurimeve Shoqërore.

Në bazë të informacionit dhe akteve të administruara gjatë shqyrtimit të ankesës rezulton se:

Në bazë të ligjit nr. 7703, datë 11.5.1993 *“Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”*, të ndryshuar, ISSH është institucioni përgjegjës i cili rregullon edhe marrëdhëniet në fushën e sigurimeve shoqërore dhe trajton çështjet kontribut/përfitim për kategorinë që ligjvënësi ka përcaktuar detyrime të kësaj natyre.

Më parë, pensionet e pleqërisë dhe pensionet e tjera të parashikuara nga ligji nr. 7703/1993, të ndryshuar, në mbështetje të nenit 84, të ligjit nr. 7703/1993, të ndryshuar, caktohen mbi bazën e kërkesës *“Për caktim pensioni”*, e cila plotësohet dhe paraqitet në Agjencinë Lokale të Sigurimeve Shoqërore të vendbanimit të kërkuarve.

Agjencitë Lokale të Sigurimeve Shoqërore, kanë funksionuar si sportele fizike pritëse, informuese dhe kanë ndihmuar drejtpërdrejtë qytetarët për plotësimin e kërkesave për caktimin e përfitimeve në administrim të Institutit të Sigurimeve Shoqërore.

Me hyrjen në fuqi të ligjit nr. 13/2016, datë 18.2.2016 *“Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”*, si rrjedhojë e parashikimit në pikën 1, të nenit 50⁵, sipas të cilit: *“Sportelet fizike, të cilat ofrojnë shërbimet publike ekzistuese në institucionet e administratës shtetërore, kalojnë në administrimin e ADISA-s”*, u pasua me ndryshime ligjore edhe në ligjin nr. 7703/1993, të ndryshuar.

⁵ Neni 50, i ligjit nr. 13/2016, datë 18.2.2016 *“Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë”*:

“1. Sportelet fizike, të cilat ofrojnë shërbimet publike ekzistuese në institucionet e administratës shtetërore, kalojnë në administrimin e ADISA-s.

2. Për këtë qëllim, me propozimin e ministrit përgjegjës, Këshilli i Ministrave përcakton me vendim sportelet, numrin e punonjësve/nëpunësve dhe radhën e kalimit të tyre nga institucioni i administratës shtetërore tek ADISA. Këshilli i Ministrave me vendim mund të përjashtojë nga ky kalim sportelet e institucioneve që ofrojnë shërbime në fushën e sigurisë kombëtare.

3. Këshilli i Ministrave me vendim, deri në konsolidimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve nga ADISA, vendos që shërbimi të ofrohet njëkohësisht nga ADISA dhe institucioni i administratës shtetërore, përgjegjës për ofrimin e shërbimit...”

Ligji nr. 111/2016, datë 3.11.2016 *“Për ndryshime në ligjin nr. 7703, datë 11.5.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”*, të ndryshuar, bëri ndryshime në pikën 2, të nenit 84 dhe në pikën 1, të nenit 86, duke parashikuar paraqitjen dhe administrimin e kërkesave e të ankimeve administrative në sportelet e shërbimit, në ato bashki ku ndodhet vendbanimi i përhershëm i personit, sipas procedurave të parashikuara në legjislacionin që rregullon mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel.

Në këto kushte, Këshilli i Ministrave me Vendim nr. 715, datë 5.12.2018 *“Për kalimin e sporteleve të Institutit të Sigurimeve Shoqërore në administrimin e Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”*, në zbatim të nenit 50, të ligjit nr. 13/2016, fillimisht kaloi në administrim nga Instituti i Sigurimeve Shoqërore tek Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), sportelet e shërbimit të agjencie lokale të sigurimeve shoqërore (ALSSH). Në zbatim të pikës 3, të kësaj VKM-je, Agjencia Lokale e Sigurimeve Shoqërore Tiranë ofroi njëkohësisht me Agjencinë e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA), shërbimet në fushën e sigurimeve shoqërore deri në konsolidimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve nga sportelet e Zyrës Rajonale Tiranë (ADISA).

Në zbatim të shkronjës “d”, të pikës 1, të Vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 639, datë 2.10.2019 *“Për kalimin e Sporteleve të Shërbimit në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)”*, sportelet e shërbimit ndaj qytetarit të Institutit të Sigurimeve Shoqërore, kaluan në administrim të Agjencisë së Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA).

Kërkesat për shërbime në fushën e sigurimeve shoqërore, nga data 1.1.2020, në zbatim të Urdhrit të Kryeministrit nr. 153 prot, datë 25.11.2019 *“Për marrjen e masave dhe rregullimin e dispozitave ligjore për aplikimin e shërbimeve vetëm online nga data 1.1.2020”* dhe të Urdhërit të Ministrit të Financave dhe Ekonomisë⁶ nr. 415, datë 12.12.2019 *“Për marrjen e masave për rishikimin e kuadrit ligjor dhe nënligjor përkatës, me qëllim nxjerrjen e dokumentit on-line dhe kryerjen e aplikimeve vetëm on-line, nga data 1.1.2020, në portalin e-Albania”*, duhet të realizoheshin vetëm online në portalin e-Albania.

Instituti i Sigurimeve Shoqërore në këto kushte dhe me qëllim zbatimin e unifikuar të procedurave të lëvizjes së dokumentacionit, administrimit dhe përpunimit të tij, realizimit të objektivave të

⁶ Këshilli i Ministrave ndër vite ka miratuar fushën e përgjegjësisë për çështjet e sigurimeve shoqërore dhe ka përcaktuar edhe ministrinë përgjegjëse me kompetenca në këtë fushë. Në zbatim të vendimeve nr. 503, datë 13.9.2017 dhe nr. 110, datë 2.3.2022 *“Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë”*, në periudhën 12.3.2017-17.1.2024 (për efekt të konkretizimit të kësaj çështje), çështjet e sigurimeve shoqërore kanë qenë në fushën e përgjegjësisë së Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë dhe nga data 17.1.2024 e në vijim në zbatim të vendimit të Këshillit të Ministrave nr. 30, datë 17.1.2024 *“Për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit”*, janë përgjegjësi e Ministrisë së Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit.

punës në drejtim të ofrimit të shërbimeve cilësore, në respektim të legjislacionit në fuqi dhe në afat, ndërmori një sërë masash udhëzuese dhe informative, si për strukturat e varësisë, ashtu edhe për qytetarët.

Në zbatim të nenit 60 të ligjit nr. 107/2021, datë 4.11.2021 *“Për bashkëqeverisjen”*, sipas të cilit: *“1. Të gjitha zyrat për marrëdhënie me publikun në administratën shtetërore në varësi të Këshillit të Ministrave pushojnë së ekzistuari dhe çështjet e ankesave të parashikuara në këtë ligj do të trajtohen vetëm nga platforma “Me ty për Shqipërinë që duam”. Punonjësit e këtyre zyrave, në rast pamundësie të ricaktimit të tyre në pozicione pune të tjera brenda të njëjtave institucione, trajtohen në përputhje me dispozitat e legjislacionit për nëpunësin civil për mbylljen ose ristrukturimin e institucionit, apo me dispozitat e Kodit të Punës, në varësi të kuadrit ligjor që rregullon marrëdhëniet e tyre të punës sipas aktit të krijimit të institucionit.*

2. Prej datës 1.1.2023 institucionet shtetërore pranojnë ankesa në lidhje me veprimtarinë e tyre vetëm nëpërmjet platformës “Me ty për Shqipërinë që duam”, me përjashtim të rasteve të veçanta të parashikuara në nenin 22, pika 1, të këtij ligji”.

Në bazë të dispozitës së mësipërme ligjore, Këshilli i Ministrave ka miratuar Vendimin Nr. 252, datë 29.4.2022 *“Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”*, i cili përcakton në mënyrë të detajuar ofrimin e shërbimeve on-line. Në fushën e veprimit të këtij vendimi përfshihen shërbimet e të gjitha institucioneve shërbimofruese, aplikimet e të cilave kryhen nëpërmjet platformës *“e-Albania”* dhe që duhet të realizohen vetëm elektronikisht, duke siguruar lëshimin e dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik. Ky vendim ka për objekt rregullimin e:

- a) procedurës së ofrimit të shërbimit në mënyrë elektronike nga institucionet shtetërore, duke lëshuar dokumentin përfundimtar elektronik, me nënshkrim ose vulë elektronike, në favor të subjektit kërkuar;
- b) procedurës dhe të afateve të shkëmbimit të dokumenteve ndërmjet institucioneve, nëpërmjet sistemit të qarkullimit të dokumenteve me nënshkrim elektronik, në rastet kur duhet të ketë shkëmbim dokumentacioni shoqërues ndërmjet institucioneve deri në marrjen e shërbimit dhe të dokumentit elektronik me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik;
- c) metodologjisë së monitorimit dhe të kontrollit të veprimtarisë administrative, që kryhet në funksion të ofrimit të shërbimit në mënyrë elektronike.

Nëpërmjet VKM Nr. 252/2022 *“Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”*, është vendosur mbyllja e sporteleve fizike nëpërmjet të cilave bëhej ofrimi i shërbimeve të ndryshme publike, përfshi edhe kërkesat për përfitimin e sigurimeve shoqërore të

detyrueshme, suplementare dhe trajtimeve të veçanta, si dhe sportelet fizike të Adisa-s⁷. Në bazë të këtij vendimi, që prej datës 01.05.2022, janë mbyllur sportelet fizike në institucionet shtetërore dhe ofrimi i shërbimeve publike për qytetarët bëhet vetëm *on-line* nëpërmjet platformës *e-albania*. Pas mbylljes së sporteleve fizike edhe Adisa e ofron asistencën e saj vetëm nëpërmjet numrit pa pagesë 0800 0118 ose në *Chatin* në faqen: www.adisa.gov.al.

Gjatë vitit 2022 dhe 2023, Komisioneri ka shqyrtuar problematika të ngjashme në lidhje me ofrimin e shërbimeve *on-line* nëpërmjet platformës *e-Albania*. Bazuar në informacionin e administruar nga Komisioneri gjatë ushtrimit të kompetencave për shqyrtimin e ankesave⁸ rezulton se, me shkresën nr. 3002/1 prot., datë 22.06.2022, Kryeministria ka informuar në lidhje me zbatimin e VKM Nr. 252/2022 dhe problematikat e konstatuara gjatë zbatimit të këtij akti, duke parashtruar ndër të tjera se: *“Gjatë inspektimeve të kryera në muajin maj 2022, u konstatuan disa problematika të natyrave të ndryshme, të cilat u adresuan menjëherë nga institucioni përgjegjës, sipas rastit, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit (AKSHI), institucioni qendror përkatës, institucioni i varësisë, institucioni i vetëqeverisjes vendore. Ndër problematikat e evidentuara përfshihen edhe ato të vështirësive të disa qytetarëve për të marrë shërbimet on-line për shkak të moshës dhe/apo mungesës së pajisjeve elektronik të përshtatshme. Në përgjigje të kësaj problematike, çdo institucion përgjegjës për ofrimin e shërbimeve on-line ka vënë në dispozicion një apo disa punonjës të cilët ndihmojnë çdo qytetar, i cili për arsye të ndryshme ka vështirësi për të siguruar në mënyrë të pavarur shërbimet on-line”*.

Gjatë shqyrtimit të këtyre ankesave dhe bazuar në qëndrimin e parashtruar nga vetë ISSH, përmes shkresës nr. 2728/1 prot., datë 12.03.2025 (në kuadër të shqyrtimit të ankesës nr. 39, datë 17.02.2025, paraqitur nga S. D. kundër DRSSH Fier), ky institucion nuk rezulton të ketë vendosur në dispozicion ndonjë mjet apo strukturë të dedikuar për asistimin e qytetarëve të cilët për arsye të ndryshme kanë vështirësi për të siguruar në mënyrë të pavarur shërbimet kadastrale *on-line* nëpërmjet *e-Albania*.

⁷ Pikat 6 dhe 7, të vendimit të Këshillit Ministrave nr. 252, datë 29.4.2022 *“Për procedurat e ofrimit të shërbimeve on-line nga institucionet shërbimofruese dhe për metodologjinë e monitorimit e të kontrollit të veprimtarisë administrative të ofrimit të tyre”*: 6. Institucioni shtetëror është i detyruar të administrojë kërkesat për shërbim nëpërmjet platformës *“e-Albania”*.

7. Në rast se pranë institucionit paraqiten kërkesa për shërbim në rrugë postare në formën e dokumentit shkresor apo nëpërmjet postës elektronike, atëherë ai nuk e realizon atë, por i kthen përgjigje kërkuarit, brenda 10 (dhjetë) ditëve kalendarike, duke e udhëzuar ta paraqesë kërkesën nëpërmjet platformës *“e-Albania”*

Përfundimisht, vetëm dokumentet shoqëruese të kërkesës, të cilat nuk mund të ngarkohen në format elektronik, i dërgohen institucionit në format shkresor (hard copy). Në këto raste, kërkuari paraqet kërkesën për shërbim nëpërmjet platformës *“e-Albania”*, ndërsa dokumentacionin shoqërues të saj, origjinal apo te njëzuar me të, e dorëzon në rrugë postare pranë institucionit përkatës”

⁸ Ankesa Nr. 77, datë 12.05.2022, paraqitur nga R. G kundër Këshillit të Ministrave.

Ankesa Nr. 73, datë 10.05.2023, paraqitur nga R. G. kundër Agjencisë Shtetërore të Kadastrës (ASHK).

Ankesa Nr. 39, datë 17.02.2025, paraqitur nga S. D. kundër DRSSH Fier.

Kështu, personat që kërkojnë marrjen e shërbimeve për përfitimin e sigurimeve shoqërore të detyrueshme, suplementare dhe trajtimeve të veçanta, pranë ISSH, aktualisht mund t'i marrin këto shërbime, vetë, drejtpërdrejtë në *e-Albania* ose duke paguar palë të treta, si noterë, avokatë ose qendra interneti.

Personat e moshuar, ata që kanë një nivel të ulët arsimor dhe nuk kanë aftësitë, kapacitetet, mjetet dhe mundësitë informatike për përdorimin e shërbimeve të sigurimeve shoqërore digjitale *on-line* nëpërmjet *e-Albania* nuk mund t'i marrin vetë drejtpërdrejt shërbimet në *e-Albania*. Aksesimi i shërbimeve të sigurimeve shoqërore *on-line* në *e-Albania* nëpërmjet palëve të treta e ngarkon këtë kategori personash me kosto shtesë krahasimisht me personat e tjerë të cilët kanë mundësi që t'i marrin vetë shërbimet *on-line*. Për ata persona që janë në pamundësi ekonomike, gjendja e tyre ekonomike i vendos ata në kushte akoma më të vështira dhe të pamundura për të marrë shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* edhe nëpërmjet palëve të treta, pasi janë në pamundësi financiare për të mbuluar pagesat shtesë që vijnë si rezultat i marrjes së këtij shërbimi publik, nëpërmjet shërbimeve të palëve të treta private.

Ankuesi, L. H., i cili është në moshën 65 vjeçare, që nuk ka njohuritë dhe dijet e nevojshme në lidhje me përdorimin e internetit dhe nuk disponon mjetet e nevojshme teknologjike për të aksesuar internetin, i ndodhur në kushtet kur të ardhurat e tij të vetme për të siguruar jetesën janë të ardhurat nga pensioni i pleqërisë, është vendosur në kushtet e pamundësisë për të marrë shërbimin e sigurimeve shoqërore të ofruar nga ana e ISSH *on-line* nëpërmjet *e-Albania*.

Sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se, ankuesi, L. H. është trajtuar në mënyrë të padrejtë, krahasuar me persona të tjerë, pasi ankuesi nuk ndodhet në kushte e rrethana të njëjta me ata, pikërisht për shkak të moshës, faktit që nuk ka kapacitetet, mjetet dhe mundësitë informatike për përdorimin e shërbimeve të sigurimeve shoqërore digjitale *on-line* nëpërmjet *e-Albania*.

B. Shkaku i mbrojtur.

Në bazë të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë (neni 18 (2)), askush nuk mund të diskriminohet padrejtësisht për shkaqe të tilla si *gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësia prindërore*.

Konventa Evropiane e të Drejtave të Njeriut (KEDNJ-ja), garanton të drejtën për të mos u diskriminuar bazuar në një listë të hapur shkaqesh, duke parashikuar në mënyrë të drejtpërdrejtë mbrojtjen nga diskriminimi për shkaqe si seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo status tjetër. Nëpërmjet jurisprudencës së saj, Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ) ka konstatuar se “mosha” përfshihet ndër “statuset e tjera”⁹.

⁹ GJEDNJ, *Schwizgebel kundër Zvicrës*, Nr. 25762/07, 10 korrik 2010.

Ligji Nr. 10 221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar, rregullon në mënyrë të drejtpërdrejtë zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit bazuar në një listë të hapur shkaqesh, duke parashikuar në mënyrë të drejtpërdrejtë shkaqet e pretenduara nga ankuesi atë të *moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike, gjendjes familjare dhe aftësive digjitale*. Në nenin 1, të LMD sanksionohet se : “Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër.”

Në lidhje me shkakun e pretenduar të diskriminimit, pala ankuese duhet të provojë në radhë të parë se shkak i pretenduar prej saj është një shkak që gëzon mbrojtje sipas ligjit dhe në radhë të dytë duhet të provojë ekzistencën e tij. E njëjta qasja gjen zbatim edhe kur pretendohet se diskriminimi ka ndodhur për më shumë se një shkak.

B.1 Moshë

Në rastin në fjalë, pretendohet se ankuesi është diskriminuar për më shumë se një shkak dhe konkretisht, për shkak të *moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike, gjendjes familjare dhe aftësive digjitale*.

Në lidhje me pretendimin për diskriminim për shkak të “*moshës*”. Komisioneri gjykon se “*mosha*” konsiderohet si një shkak i mbrojtur, pasi parashikohet si i tillë në LMD. Komisioneri thekson se, shkak i “*moshës*”, si një shkak i mbrojtur ka të bëjë me diferencën në trajtim të personave në situatë të njëjtë apo të ngjashme ose dështimi për të trajtuar ndryshe personat në situata të ndryshme, që bazohet në moshën e personit, që pretendon se është viktimë e diskriminimit. GJEDNJ ka gjetur se “*mosha*” përfshihet ndër “*statuset e tjera*”.

Ankuesi, L. H., është 65 vjeç dhe pretendon se për shkak të moshës nuk ka njohuritë dhe aftësitë e duhura informatike dhe teknologjike për të përdorur internetin dhe pajisjet teknologjike që mundësojnë aksesin ndaj internetit. Sa më sipër, Komisioneri vlerëson të provuar shkakun e pretenduar të diskriminimit, atë të “*moshës*”.

B.2 Gjendja arsimore

Në lidhje me pretendimin për diskriminim për shkak të “*gjendjes arsimore*” Komisioneri gjykon se “*gjendja arsimore*” konsiderohet si një shkak i mbrojtur, pasi parashikohet si i tillë në LMD. *Gjendja arsimore*, si shkak i ndaluar diskriminimi, nënkupton nivelin individual të arsimit, arritjet në arsim, aftësitë apo certifikatat në lidhje me arsimin, të një personi.

Ankuesi pretendon se ka ndjekur arsimin 8 vjeçar dhe një vit profesional në shkollën e ulët profesionale Patos, për xhenerik dhe nuk ka njohuritë dhe aftësitë e duhura informatike dhe teknologjike për të përdorur internetin dhe pajisjet teknologjike që mundësojnë aksesin ndaj internetit. Komisioneri vlerëson se diferenca në trajtim e personave në situatë të njëjtë apo të ngjashme ose dështimi për të trajtuar ndryshe personat në situata të ndryshme, kur kjo bazohet në nivelin e arsimit të një personi, do të konsiderohet si diferencë në trajtim që bazohet në gjendjen arsimore.

Gjithashtu, ankuesi pretendon se nuk ka njohuritë dhe aftësitë e duhura informatike dhe teknologjike për të përdorur internetin dhe pajisjet teknologjike që mundësojnë aksesin ndaj internetit.

Sa më sipër, Komisioneri vlerëson të provuar shkakun e pretenduar të diskriminimit, atë të *“gjendjes arsimore”*.

B.3 Gjendja ekonomike dhe familjare.

Në pretendimet e tij ankuesi parashtrohet gjithashtu se, përballet me një situatë të ndërlikuar ekonomike dhe familjare, e cila ndikon drejtpërdrejtë në aftësinë e tij për të përfituar në mënyrë të barabartë nga shërbimet publike të ofruara përmes platformës digjitale e-Albania.

Referuar certifikatës familjare, rezulton që është i martuar dhe veç bashkëshortes nuk ka persona të tjerë në trungun familjar. Bashkëshortja e tij, është e moshës 59 vjeçe.

Sipas tij, nga viti 2014 e në vijim, nuk ka qenë i punësuar, duke patur kështu një periudhë të gjatë papunësie dhe mungesë të ardhurash. Në kushtet ekonomike dhe familjare në të cilat ndodhet nuk zotëron mjetet teknologjike, kompjuter dhe internet për të kryer vetë drejtpërdrejtë aplikimin për përfitimin e pensionit të pleqërisë. Në këtë kontekst, Komisioneri vlerëson se ankesa objekt shqyrtimi duhet të vlerësohet edhe në kuadër të diskriminimit për shkak të *“gjendjes ekonomike”*, që vjen si rezultat i të ardhurave familjare të tij, shkak ky i cili parashikohet shprehimisht si një shkak i mbrojtur nga neni 1, i LMD.

Gjendja ekonomike, si shkak i ndaluar diskriminimi, kryesisht lidhet me individë, grupe individësh apo grupe shoqërore, të cilët janë në pamundësi ekonomike për të përballuar një jetesë dinjitoze dhe kjo pamundësi reflekton në shumë fusha të jetës. Komenti i Përgjithshëm nr. 20 *“Mosdiskriminimi në të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore”*, i Komitetit për të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore, i Kombeve të Bashkuara, parashikon: *“Situata sociale dhe ekonomike e një personi kur jeton në varfëri ose është i pastrehë mund të rezultojë në diskriminim të përhapur, stigmatizim dhe stereotipe negative që mund të çojnë në refuzimin ose aksesin e pabarabartë për të njëjtën cilësi të arsimit dhe kujdesit shëndetësor si të tjerët, si dhe mohim ose akses të pabarabartë në vendet publike”*.

Bazuar në informacionin e administruar rezulton se ankuesi trajtohet me pension pleqërie dhe bashkëshortja e tij me pension invaliditeti. Sa më sipër, Komisioneri konsideron të provuar shkakun e “*gjendjes ekonomike*”.

Sa më sipër, Komisioneri do të shqyrtojë çështjen mbështetur në shkaqet e *moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike*.

C. Lidhja e trajtimit të padrejtë, të pafavorshëm dhe të pabarabartë me shkakun e mbrojtur.

Parimi i barazisë dhe i mosdiskriminimit, sanksionohet nga Kushtetuta si një parim i përgjithshëm që përshkon të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, prandaj ai duhet të gjejë shprehjen e tij në të gjithë legjislacionin shqiptar, si dhe të zbatohet nga të gjithë, si nga institucionet edhe nga individët. Neni 18, i Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë ku sanksionohet ky parim parashikon: *“1. Të gjithë janë të barabartë përpara ligjit. 2. Askush nuk mund të diskriminohet padrejtësisht për shkaqe të tilla si gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësia prindërore. 3. Askush nuk mund të diskriminohet për shkaqet e përmendura në paragrafin 2, nëse nuk ekziston një përligje e arsyeshme dhe objektive.”*. Gjykata Kushtetuese në disa vendime të saj ka interpretuar nenin 18 të Kushtetutës, duke theksuar se parimi i barazisë synon që të gjithë të jenë të barabartë në ligj dhe përpara ligjit, jo vetëm në të drejtat themelore të parashikuara në Kushtetutë, por edhe në të drejtat e parashikuara nga ligjet e tjera në fuqi. (Vendimi nr. 18, datë 29.07.2008, Vendimi nr. 19, datë 09.07.2009, Vendimi nr. 4, datë 12.02.2010, Vendimi nr. 31 datë 04.10.2021)

Barazia në ligj dhe para ligjit nuk do të thotë që të ketë zgjidhje të njëllajta për individë ose kategori personash që janë në kushte objektivisht të ndryshme. Ky parim presupozon barazinë e individëve që janë në kushte të barabarta dhe vetëm në raste përjashtimore dhe për shkaqe të arsyeshme e objektive mund të përligjet trajtimi i ndryshëm i kategorive të caktuara që përfitojnë nga kjo e drejtë (Vendimet nr. nr. 31 datë 04.10.2021, nr. 27, datë 29.06.2021; nr. 20, datë 20.04.2021; nr. 10, datë 29.02.2016; nr. 48, datë 15.11.2013 të Gjykatës Kushtetuese). Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, duke sanksionuar parimin e barazisë para ligjit, nuk i ka dhënë atij kuptimin e një të drejte absolute, sepse ajo ka përcaktuar njëkohësisht edhe kushtet e kufizimit në ushtrimin e kësaj të drejte. Paragrafi i tretë i nenit 18 të Kushtetutës pranon kufizimet e të drejtës për barazi me përmbushjen e disa kushteve të posaçme, pikërisht të përligjes së arsyeshme dhe objektive. (vendimi nr. 19, datë 09.07.2009 i Gjykatës Kushtetuese). Ky parim kërkon që të gjitha subjektet të trajtohen në mënyrë të njëjtë, por nuk formulon ndalime që të mund të bëhen trajtime të diferencuara kur individët e grupet nuk ndodhen në kushte të njëjta a të ngjashme, apo kur ka justifikim të arsyeshëm e objektiv, duke vendosur një raport të arsyeshëm dhe përpjesëtimor midis mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të arrihet. (Vendimet nr. 18, datë 29.07.2008 dhe nr. 19, datë 09.07.2019 të Gjykatës Kushtetuese).

Neni 14 i Konventës Evropiane për Drejtat e Njeriut (KEDNJ), ndalon diskriminimin në gëzimin e të drejtave dhe lirive të përcaktuara, ndërkohë që Protokolli 12-të i KEDNJ-së, i cili është ratifikuar nga Shqipëria, ndalon diskriminimin në lidhje me “gëzimin e çdo të drejte të parashtruar nga ligji” dhe kështu ofron mbrojtje më të madhe se sa neni 14, i cili lidhet vetëm me të drejtat e garantuara nga KEDNJ-ja. Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ), në mënyrë të vazhdueshme ka interpretuar se “diskriminimi” do të thotë që të trajtosh ndryshe pa një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm, persona të cilët ndodhen në situata të ngjashme dhe diferenca në trajtim, nuk bazohet në ndonjë justifikim objektiv dhe të arsyeshëm, domethënë, se trajtimi i diferencuar nuk ndjek një qëllim legjitim dhe nuk ekziston një marrëdhënie e arsyeshme të proporcionalitetit ndërmjet mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të realizohet. Sipas GJEDNJ-së, e drejta për të mos u diskriminuar e garantuar nga KEDNJ, gjithashtu cenohet kur pa një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm shtetet dështojnë që të trajtojnë ndryshe personat situata e të cilëve është objektivisht e ndryshme.

Në nenin 52, të Kushtetutës sanksionohet: “*1. Kushdo ka të drejtën e sigurimeve shoqërore në pleqëri ose kur është i paafte për punë, sipas një sistemi të caktuar me ligj...*”.

Neni 22 i Deklaratës Universale të të Drejtave të Njeriut, përcakton se: “*22. Si anëtar i shoqërisë, gjithkush ka të drejtën e sigurimit shoqëror dhe realizimit të të drejtave ekonomike, sociale, kulturore të domosdoshme për dinjitetin e vet dhe për zhvillimin e lirë të personalitetit, me ndihmën e shtetit dhe bashkëpunimit ndërkombëtar dhe në përputhje me organizimin dhe mundësitë e çdo shteti*”. Ndërsa neni 25, parashikon ndër të tjera se: “*1. Gjithkush ka të drejtë për një nivel jetese të mjaftueshëm i cili t'i përgjigjet shëndetit dhe jetës së përshtatshme si të atij personalisht, ashtu edhe të familjes së tij, duke përfshirë ushqimin, veshmbathjen, banesën, kujdesin mjekësor dhe shërbimet e nevojshme sociale, si edhe të drejtën për të qenë i siguar në rast sëmundjeje, papunësie, vejanie, pleqërie dhe raste të tjera të humbjeve të mjeteve për jetesë për shkak të rrethanave të pavarura nga vullneti i tij.*”

Jurisprudenca kushtetuese ka pohuar se e drejta e pensionit përfshihet në grupin e të drejtave ekonomike sociale, të cilat për nga natyra e tyre janë të drejta pozitive. Prandaj, përmbajtja e tyre duhet interpretuar në lidhje të ngushtë me detyrimin e shtetit për t’u bërë aktiv e për t’u garantuar shtetasve sigurimin e mjeteve të përshtatshme për nevojat jetësore në rastet e fatkeqësive, të sëmundjeve, invaliditetit, pleqërisë dhe papunësisë së padëshiruar¹⁰ (shih vendimet nr. 33, datë 24.06.2010; nr. 9, datë 26.02.2007 të Gjykatës Kushtetuese)

Neni 6, i ligjit nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për sigurimet shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, “Mbrotja e detyrueshme”, parashikon ndër të tjera se: “Sigurimet shoqërore mbrojnë në mënyrë të detyrueshme të gjithë shtetasit ekonomikisht aktivë në Shqipëri, në rastin e pakësimit

¹⁰ Vendimi nr. 10, datë 07.03.2023 i Gjykatës Kushtetuese, prg. 44.

të të ardhurave si pasojë e barrë lindjes, pleqërisë, invaliditetit dhe humbjes së mbajtësit të familjes... ”.

E drejta e përfitimit të pensionit të pleqërisë është një e drejtë sociale që u garanton individëve një pagesë periodike ose të ardhura pas plotësimit të moshës së pensionit. Në këtë kontekst, përmes akteve ligjore, ISSH është autoriteti i ngarkuar për tu garantuar shtetasve sigurimin e mjeteve të përshtatshme për nevojat jetësore të pleqërisë.

Rrjedhimisht, pamundësia e ankuesit për të aplikuar përmes platformës e-Albania, në shërbimet e ofruara nga ISSH, për shkaqet e pretenduara prej tij, e vendos atë në kushte të pafavorshme për të gëzuar në mënyrë efektive të drejtat e përfitimit të pensionit të pleqërisë.

LMD, i cili është legjislacioni në fuqi për mbrojtjen nga diskriminimi garanton mbrojtje nga diskriminimi në fushën e të mirave dhe shërbimeve. Konkretisht në nenin 20, pika 1 të LMD, parashikohet: “ 1. Personi fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me pagesë ose jo, ndalohet të diskriminojë një person tjetër, i cili kërkon t’i arrijë ose t’i përdorë ato: a) duke refuzuar t’i japë një personi apo grupi personash të mira apo shërbime për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji; b) duke refuzuar t’i ofrojë një personi të mira apo shërbime në mënyrë të ngjashme, ose me cilësi të ngjashme, ose në kushte të ngjashme me ato në të cilat këto të mira apo shërbime i ofrohen publikut në përgjithësi. ”.

Barazia në ligj dhe para ligjit nuk do të thotë që të ketë zgjidhje të njëllota për individë ose kategori personash që janë në kushte objektivisht të ndryshme. Ky parim presupozon barazinë e individëve që janë në kushte të barabarta dhe vetëm në raste përjashtimore dhe për shkaqe të arsyeshme e objektive mund të përliqet trajtimi i ndryshëm i kategorive të caktuara që përfitojnë nga kjo e drejtë (Vendimet nr. nr. 31 datë 04.10.2021, nr. 27, datë 29.06.2021; nr. 20, datë 20.04.2021; nr. 10, datë 29.02.2016; nr. 48, datë 15.11.2013 të Gjykatës Kushtetuese).

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, duke sanksionuar parimin e barazisë para ligjit, nuk i ka dhënë atij kuptimin e një të drejte absolute, sepse ajo ka përcaktuar njëkohësisht edhe kushtet e kufizimit në ushtrimin e kësaj të drejte. Paragrafi i tretë i nenit 18 të Kushtetutës pranon kufizimet e të drejtës për barazi me përmbushjen e disa kushteve të posaçme, pikërisht të përliqjes së arsyeshme dhe objektive. (Vendimi nr. 19, datë 09.07.2009 i Gjykatës Kushtetuese). Ky parim kërkon që të gjitha subjektet të trajtohen në mënyrë të njëjtë, por nuk formulon ndalime që të mund të bëhen trajtime të diferencuara kur individët e grupet nuk ndodhen në kushte të njëjta a të ngjashme, apo kur ka justifikim të arsyeshëm e objektiv, duke vendosur një raport të arsyeshëm dhe përpjesëtimor midis mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të arrihet. (Vendimet nr. 18, datë 29.07.2008 dhe nr. 19, datë 09.07.2019 të Gjykatës Kushtetuese).

Gjithashtu, Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ), në mënyrë të vazhdueshme ka interpretuar se trajtimi i diferencuar është diskriminues nëse ai nuk bazohet në ndonjë justifikim objektiv dhe të arsyeshëm, domethënë, nëse trajtimi i diferencuar nuk ndjek një qëllim legjitim ose

nëse nuk ekziston një marrëdhënie e arsyeshme të proporcionalitetit ndërmjet mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të realizohet¹¹. Sipas GJEDNJ-së, e drejta për të mos u diskriminuar e garantuar nga KEDNJ, gjithashtu cenohet kur pa një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm shtetet dështojnë që të trajtojnë ndryshe personat situata e të cilëve është objektivisht e ndryshme¹². GJEDNJ, shprehet se, ndalimi që rrjedh nga neni 14 do të krijojë detyrime pozitive për shtetet kontraktuese për të bërë dallimet e nevojshme ndërmjet personave ose grupeve, rrethanat e të cilëve janë në mënyrë të rëndësishme dhe domethënëse të ndryshme¹³. Për më tepër, GJEDNJ, shprehet se, neni 14 nuk e ndalon një shtet anëtar që t'i trajtojë grupet ndryshe për të korrigjuar “pabarazitë faktike” ndërmjet tyre; në të vërtetë, në rrethana të caktuara, dështimi në përpjekje për të korrigjuar pabarazinë nëpërmjet trajtimit të ndryshëm, mund të shkaktojë në vetvete një shkelje të nenit 14¹⁴.

Në nenin 3, pika 1 të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, përcaktohet se: *“Diskriminim” është çdo dallim, përjashtim, kufizim ose preferencë, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim ose pasojë pengesën ose bërjen të pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët të të drejtave e lirive themelore të njohura nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe nga ligjet në fuqi.* Ky ligj parashikon disa forma nëpërmjet të cilave mund të shfaqet sjellja diskriminuese, duke përcaktuar në nenin 3, pika 2 e 7, se: *“2. “Diskriminim i drejtpërdrejtë” është ajo formë diskriminimi që ndodh kur një person ose grup personash trajtohen në mënyrë më pak të favorshme sesa një person tjetër, ose një grup tjetër personash në një situatë të njëjtë a të ngjashme, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji. 7. “Diskriminim i tërthortë” është ajo formë diskriminimi që ndodh kur një dispozitë, kriter ose praktikë, e paanshme në dukje, do ta vinte një person ose grup personash në kushte më pak të favorshme për shkaqet e parashtruara në nenin 1 të këtij ligji në raport me një tjetër person ose grup personash, kur ajo dispozitë, kriter a praktikë nuk justifikohet objektivisht nga një synim i ligjshëm, ose kur mjetet e arritjes së këtij synimi ose nuk janë të përshtatshme, ose nuk janë të domosdoshme dhe në përpjesëtim të drejtë me gjendjen që e ka shkaktuar atë.”*

Në bazë të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, jo çdo dallim apo ndryshim i trajtimit konsiderohet diskriminim. Në bazë të nenit 6, të ligjit “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, përcaktohet se: *“Ndalimi i diskriminimit i përshkruar nga ky ligj nuk zbatohet në rastet kur ka një qëllim objektivisht të justifikueshëm dhe të përligjur në bazë të Kushtetutës, të*

¹¹ Shih: *Molla kundër Greqisë*, Vendim i Dhomës së Madhe, 2018, prg. 135; *Fábián kundër Hungarisë*, Vendim i Dhomës së Madhe 2017, prg. 113; *Abdulaziz, Cabales dhe Balkandali kundër Mbretërisë së Bashkuar*, 1985, prg.72.

¹² Shih: Çështja *Thlimmenos kundër Greqisë* [GC], nr. 34369/97, prg. 44, GJEDNJ 2000-IV; Çështja *J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

¹³ Shih: Çështja *J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

¹⁴ Shih: Çështjen *Horváth dhe Kiss kundër Hungarisë*, nr. 11146/11, datë 29.01.2013, prg. 101; Çështjen *Thlimmenos*, cituar më lart, prg. 44; Çështjen *D.H. dhe të tjerët kundër Republikës Çeke* (GC), nr.57325/00, GJEDNJ 2007-IV, prg.175).

marrëveshjeve apo akteve ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë dhe legjislacioni në fuqi”.

Në bazë të nenit 5, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, parashikohet: “1. Ndalohet diskriminimi për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji dhe mosmarrja në shqyrtim, sipas rasteve të përmendura në nenin 3 të këtij ligji, e një ankimi ose procedure, si dhe çdo forme tjetër sjelljeje që pengon zbatimin e parimit të trajtimit të barabartë.”

Sa më sipër rezulton se gëzimi dhe ushtrimi në të njëjtën mënyrë me të tjerët i të drejtave e lirive themelore të njohura nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe çdo të drejtë tjetër që buron nga ligjet në fuqi, garantohet duke eliminuar diskriminimin formal dhe atë substancial. Diskriminimi mund të rezultojë jo vetëm nga trajtimi i ndryshëm i njerëzve në situata të njëjta (diskriminimi formal), por gjithashtu duke ofruar të njëjtin trajtim për njerëzit në situata të ndryshme (diskriminimi substancial). Ky i fundit quhet diskriminim “i tërthortë”, sepse nuk është trajtimi që ndryshon, por janë më tepër pasojat e atij trajtimi, që do të ndjehen ndryshe nga njerëzit me karakteristika të ndryshme. Referuar përkufizimit ligjor elementët diskriminimit të tërthortë janë si më poshtë:

- një dispozitë, kriter apo praktikë në dukje neutrale;
- që prek një grup të përcaktuar nga një “shkak i mbrojtur” në një mënyrë shumë më negative;
- duke krahasuar të tjerët në një situatë të ngjashme.

Kriteri i parë i identifikueshëm është një dispozitë, kriter ose praktikë neutrale. Me fjalë të tjera, duhet të ketë një kriter që zbatohet për të gjithë. Në rastin konkret, në pamje të parë të gjithë personat që kërkojnë të marrin shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* nëpërmjet *e-Albania* të ofruara nga ISSH trajtohen në mënyrë të barabartë dhe nuk ka në pamje të parë asnjë ndalim, kufizim apo përjashtim për marrjen e shërbimit në bazë të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike.

Kriteri i dytë i identifikueshëm është se dispozita, kriteri ose praktika neutrale e vendos një “grup të mbrojtur” në një disavantazh të caktuar. Për këtë arsye diskriminimi i tërthortë ndryshon nga diskriminimi i drejtpërdrejtë sepse e zhvendos fokusin larg nga trajtimi i ndryshëm për të parë efektet e ndryshme.

Pra, ankuesi, për shkak të moshës, nivelit arsimor dhe gjendjes ekonomike nuk zotëron njohuritë dhe nuk ka aftësitë e nevojshme informatike për të përdorur mjetet e teknologjisë së informacionit, internetin dhe rrjedhimisht ai nuk mund të aplikojë vetë drejtpërdrejtë për të marrë shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* në *e-Albania*, ndërkohë që ofrimi i këtij shërbimi realizohet vetëm *on-line* nëpërmjet *e-Albania*. Në këto kushte ankuesi, i cili për shkak të moshës, nivelit arsimor dhe gjendjes ekonomike nuk zotëron aftësitë dhe dijet për të përdorur dhe aksesuar nëpërmjet teknologjisë së informacionit shërbimin e sigurimeve shoqërore të ofruar nga ISSH vetëm *on-line* nëpërmjet *e-Albania*, vendoset në kushte më pak të favorshme dhe ndikohet në mënyrë negative

nga kjo mënyrë e ofrimit të shërbimeve edhe pse shërbimet ofrohen në të njëjtën mënyrë për të gjithë.

Në kushtet kur ankuesi nuk mund t'i marri vetë drejtpërdrejtë shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* në *e-Albania* dhe nuk janë vendosur në dispozicion mënyra alternative për të marrë këtë shërbim publik, ai vendoset në kushtet e pamundësisë për të marrë shërbimin krahasimisht me personat e tjerë që nuk ndodhen në të njëjtat kushte me të. Njëkohësisht, ankuesi është në pamundësi financiare dhe nuk disponon mjetet e nevojshme teknologjike dhe nuk ka akses në internet. Në kushtet kur ankuesi nuk mund të marrë vetë dhe drejtpërdrejtë shërbimin publik ai është i detyruar që t'i drejtohet palëve të treta, që mund të jenë noterë, avokatë apo qendra interneti, si e vetmja mënyrë për të marrë shërbimin. Marrja e shërbimit nëpërmjet palëve të treta e ngarkon ankuesin me kosto shtesë, krahasimisht me personat që mund të marrin vetë drejtpërdrejtë shërbimet e ofruara nga ISSH *on-line* në *e-Albania*. Përveç kësaj kostoje shtesë që rëndon mbi ankuesin, në kushtet e pamundësisë ekonomike, ankuesi vendoset në kushtet e pamundësisë për të marrë shërbimin edhe nëpërmjet palëve të treta.

Në nëntor 2022, Banka Botërore ka publikuar dokumentin “*Vlerësim i Sistemeve Mjedisore dhe Sociale*”, një dokument ky i përgatitur për projektin e propozuar, “*Rritja e barazisë në përdorimin e shërbimeve publike me standard të lartë përmes teknologjive në qeverisje (GovTech)*” (P177845) në Shqipëri”, që do të mbështetet nga instrumenti i financimit të Programit për Rezultate i Bankës Botërore.¹⁵ Në këtë vlerësim që i bëhet kontekstit social, konstatohet:

“3.2.1 Treguesit e përzgjedhur socialë

.....
Vetëm 51.2 për qind e popullsisë së moshës 15 vjeçe e lart në Shqipëri ka përfunduar arsimin fillor dhe të mesëm, kurse 27,9 për qind e po kësaj popullsie ka përfunduar arsimin e mesëm të lartë dhe 9,7 për qind arsimin universitar. Sipas të dhënave të fundit, në 2018, 44 114 persona të moshës 15 vjeçe e lart janë analfabetë dhe 59,6 për qind e tyre janë gra. Kur i zbërthejmë këto të dhëna (grupin e analfabetëve) sipas grupmoshës, popullata më e vjetër (mosha 65+) përbën 59,6 për qind dhe popullsia e re 7 për qind. Pavarësisht faktit se arsimi është i detyrueshëm deri në moshën 16 vjeçe, varfëria dhe largësia nga shkolla janë arsye kryesore pse fëmijët e braktisin shkollën përpara përfundimit të klasës së nëntë (mosha 14-15 vjeçe). Analfabetizmi është më i përhapur te komuniteti rom dhe te personat me aftësi të kufizuar.

Të varfërit, të cënueshmit dhe të përjashtuarit.

Në Shqipëri, rreth 43.4 për qind e individëve janë në rrezik varfërie ose në rrezik përjashtimi shoqëror, i cili u referohet individëve që janë në rrezik varfërie ose që janë të shumë të privuar në aspektin material.

¹⁵ <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/11/VSMS-PpR-Shqiperi-P177845-Final.pdf>

Sipas të dhënave të Anketës mbi të ardhurat dhe kushtet e jetesës, në vitin 2020, pabarazia në shpërndarjen e të ardhurave ishte në nivelin 33.2 për qind. Ndërkohë, të ardhurat mesatare mujore të disponueshme për frymë ishin ALL 30.169 (rreth 247 EUR). Sipas këtyre të dhënave dhe atyre të Eurostat, Shqipëria renditet ndërmjet vendeve të para në Ballkan sa i takon rrezikut të varfërisë. Varfëria lidhet me një sërë shkaqesh, përfshirë situatën e tregut të punës (papunësinë dhe pasivitetin), strukturën e moshës së popullsisë, pozicionin gjeografik, përkatësinë etnike, nivelin e arsimit dhe faktorë të tjerë. Grupet e popullsisë që përballen me rrezikun më të lartë të varfërisë janë personat e papunë, njerëzit me arritje të ulëta arsimore, persona që jetojnë në zonat rurale dhe të largëta dhe personat që përdorin bujqësi për nevoja personale. Edhe njerëzit që punojnë mund të jenë gjithashtu potencialisht të varfër nëse punojnë për paga të ulëta.

Neni 2/20 i Ligjit nr. 7995, datë 20.9.1995, i ndryshuar në vitin 2019 “Për promovimin e punësimit” dhe VKM nr. 56, datë 31.1.2018 “Për përkufizimin e kategorive konkrete të grupeve të pafavorshme” përcaktojnë një gamë të gjerë të kategorive të grupeve të pafavorshme. Por, sipas studimeve të ndryshme, grupet më të prekshme në Shqipëri janë fëmijët në nevojë, gratë (veçanërisht ato që jetojnë në zona rurale), personat me aftësi të kufizuara (mendërisht/ose fizikisht), personat e papunë, pensionistët dhe të moshuarit, romët dhe egjiptianët dhe njerëzit që jetojnë nën kufirin e varfërisë. Në kontekstin e programit, brenda grupeve të prekshme të lartpërmendura dhe sipas VKM-së nr. 56 janë edhe: personat që nuk kanë ndjekur arsimin e detyrueshëm dhe janë analfabetë, individët që jetojnë në zona rurale dhe të largëta dhe ata me personat me aftësi të ulëta digjitale. Të gjitha kategoritë e lartpërmendura të grupeve të cenueshme mund të përballen me vështirësi sa i takon përfitimit të shërbimeve publike digjitale të programit për arsye të mëposhtme: ata kanë qasje të dobët në internet, përdorim të ulët të internetit përmes celularit, nivel të ulët arsimor, njohuri digjitale të dobëta, kostot e internetit/internetit përmes celularit janë të larta, mungesë burimesh dhe kanë qasje të ulët në kanale të përshtatura informacioni në mënyrë që njerëzit të jenë në gjendje të marrin informacione në një formë që mund të përdoret nga të moshuarit (sikurse është gjuha e përshtatshme).

Përmasat sociale të TIK-ut

Shumica e aktiviteteve për Programin GovTech në Shqipëri mbështeten në ndërhyrjet e TIK-ut për të përmirësuar qasjen universale të ofrimi i shërbimeve publike përmes GovTech, kështu që shqyrtimi i aspekteve social-ekonomike të përdorimit të TIK-ut në Shqipëri është i rëndësishëm. Përdorimi i TIK-ut në Shqipëri është rritur, megjithëse të dhënat flasin për një "ndarje digjitale" që ndikohet nga vendndodhja gjeografike, statusi social-ekonomik, grupmosha dhe gjinia. Sipas botimit të Instat-it, gjatë vitit 2021 rreth 79.3 për qind e individëve të moshës 16 - 74 vjeç kanë përdorur internetin. Individët që përdorin më shpesh internetin janë të rinjtë e moshës 16 - 24 vjeç (96.7 për qind). Ndërkohë individët e grupmoshës 65 - 74 vjeç që nuk e kanë përdorur kurrë internetin gjatë vitit 2021 ishin 51.1 për qind. Arsyeja për këtë shifër mund të varet nga njohuritë e tyre lidhur me TIK-un. Ndërkohë, 98,7 për qind e individëve që kanë përdorur internetin, kanë përdorur një telefon celular/telefon smart për qasje në të. Ndërkohë, 22.8 për qind e popullsisë e

përdorin internetin përmes laptopit dhe 8.8 për qind përmes tabletit. 98.3 për qind kryejnë telefonata/video thirrje (përmes Skype, Viber, WhatsApp). Përdorimi i internetit është më i ulët midis grupeve të cënueshme: 12 për qind më pak te të varfërit, 7 për qind më pak te gratë dhe pothuajse 50 për qind më pak në grupmoshën 45-54 vjeç sesa në grupmoshën 15-24 vjeç.¹⁶

Bazuar në rezultatet e Anketës së Përdorimit të Teknologjisë së Informacionit (TIK) gjatë vitit 2022, publikuar nga Instat në janar 2023¹⁷, rezulton se, nga grup-mosha 16 - 74 vjeç, e përdorin internetin 82,6 % e popullsisë, nga të cilët 91,6 % e përdorin disa herë gjatë ditës. 99,9 % e individëve kanë përdorur aparat celularë / telefona inteligjent (smart) për të hyrë në internet. Ndërkohë 23,5 % e popullsisë e përdorin internetin nëpërmjet laptopit, 20,8 % nëpërmjet kompjuter / desktop dhe 13,1 % nëpërmjet tabletit. 98,5 % kryejnë thirrje / video thirrje (përmes Skype, Viber, WhatsApp) dhe ky tregues ka shënuar rritje prej 0,2 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2021.

Familjet me akses në internet

Përqindja e familjeve shqiptare që kanë akses në internet është 96,5 %, krahasuar me 88,3% të një viti më parë. 90,3 % ose 665.362 familje kanë akses në internet me rrjet fiks broadband (rrjet optike ose kabllor, ADSL, etj.), tregues i cili ka shënuar rritje prej rreth 12 pikë përqindje. Përqindja e familjeve me akses në internet nëpërmjet lidhjes “mobile broadband” (3G/4G, tablet, etj.), është 99,2 %, krahasuar me 99,1 % në vitin 2021.

Përdorimi i TIK nga individët e grup-moshës 16 - 74 vjeç

Individët e moshës 16-74 vjeç që kanë përdorur internetin në “tre muajt e fundit” nga momenti i kryerjes së intervistës, përfaqësojnë 82,6 % të popullsisë në studim. Tregues i cili ka regjistruar një rritje rreth 3,3 pikë përqindje, krahasuar me vitin 2021. Ndër to, përdoruesit e shpeshtë të internetit përfaqësojnë, 91,6 % të individëve (që përdorin internet disa herë gjatë ditës), ndjekur nga ata që e përdorin çdo ditë me 7,0 % dhe 1,2 % ata që përdorin internetin të paktën një herë në javë. Nga ana tjetër, aktivitetet që kryhen nëpërmjet internetit në “tre muajt e fundit” nga momenti i kryerjes së intervistës të cilat kanë regjistruar rritjet më të larta janë: dërgimi / marrja e email-it (11,4 pikë përqindje), për të lexuar lajme online / gazeta apo revista (11,3 pikë përqindje) si dhe pjesëmarrja në konsultime apo votime online për çështje shoqërore apo politike (rreth 10,3 pikë përqindje).

Përdorimi i TIK sipas grup-moshës

Përdorimi i internetit në “tre muajt e fundit” nga momenti i kryerjes së intervistës tek të rinjtë e moshës 25 - 34 vjeç është 96,8 %. Individët e grup-moshës 65 - 74 vjeç, të cilët kanë deklaruar që

¹⁶ <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/11/VSMS-PpR-Shqiperi-P177845-Final.pdf>

¹⁷ <https://www.instat.gov.al/al/temat/kushtet-sociale/teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-tik-n%C3%AB-familje-dhe-nga-individ%C3%ABt/publikimet/2022/p%C3%ABrdorimi-i-teknologjis%C3%AB-s%C3%AB-informacionit-dhe-komunikimit-n%C3%AB-familje-2022/>

nuk e kanë përdorur asnjëherë internetin zënë 36,9 %, tregues i cili është zvogëluar 14,2 pikë përqindje krahasuar me vitin 2021.”

Referuar Anketës së Përdorimit të Teknologjisë së Informacionit (TIK) gjatë vitit 2022¹⁸, në vitin 2022, grup-mosha 55-64 vjeç që nuk e ka përdorur asnjëherë internetin zë 22.1 përqind krahasimisht me 27.4 për qind që zinte në vitin 2021.

Në shtator 2024, institucioni i Avokatit të Popullit ka publikuar raportin “*Digjitalizimi i shërbimeve publike dhe mbrojtja e të drejtave të njeriut në Shqipëri*”. Nga analiza e bërë nga Avokati i Popullit në këtë raport, evidentohet ndër të tjera se: “...*Barrierat teknologjike që pengojnë qytetarët për të aksesuar plotësisht dhe lehtësisht shërbimet online në kontekstin vendas shfaqen në forma të ndryshme. Avancimi me hapa galopantë i procesit të digjitalizimit krijon pashmangërisht hendek digjital të konsiderueshëm. Jo çdo qytetar i vendit tonë mund të ketë akses në kompjutera (apo në ato më të fundit), smartphones, si dhe në cilësinë e nevojshme të internetit...*

Në shumicën e zonave rurale dhe të largëta, lidhja me internetin luan një rol thelbësor në reduktimin e hendekut digjital, kompenson largësinë, redukton izolimin dhe shpopullimin, si dhe redukton shpenzimet nëpërmjet përdorimit të shërbimeve online....

Një barrierë thelbësore janë edhe mundësitë ekonomike për të pasur mjetet e duhura (smartphone, tablet, kompjutera etc.) të një cilësie të tillë që mundësojnë përdorimin e shërbimeve digjitale. Ndonëse nuk ekzistojnë shifra të sakta apo vlerësime se sa përqind e shoqërisë nuk ka mundësi ekonomike për të pasur këto lloj mjeteve komunikimi, vlerësohet se ato gjenden më shumë në zonat rurale, si dhe në shtresat e marginalizuara në zonat urbane...

Barriera tjetër lidhet me njohuritë dhe aftësitë personale për të përdorur shërbime digjitale. Sipas Eurostat, individi konsiderohet se gëzon aftësitë bazike digjitale kur është në gjendje të bëjë të paktën një aktivitet (veprim) në secilën prej pesë sferave të ndryshme të kompetencës: aftësia për të lexuar informacionin dhe të dhënat (kur kërkohet informacion online), komunikimi (për shembull: duke dërguar e-mail); krijimi i përmbajtjes digjitale (për shembull: hartimi i kodeve programues); siguria (për shembull mbrojtja e të dhënave personale); si dhe zgjidhja e problemeve (për shembull nëpërmjet instalimit të software)4¹⁹. Kështu, ndërfaqja e sistemit apo aplikacionit mund të jetë e ndërlikuar për ata qytetarë që kanë njohuri dhe aftësi të limituara për të lundruar në botën digjitale. Ekzistojnë disa aspekte që mund të pengojnë qytetarin për të aksesuar shërbimet të tilla si formati i komplikuar, udhëzime të paqarta, apo edhe elementë të design-it që nuk janë të aksesueshme apo janë jo miqësore për përdoruesit. Duke mos patur këto aftësi digjitale dhe ndeshur në vështirësi, qytetari kërkon të marrë një informacion që jo gjithmonë u ofrohet, pasi

¹⁸ Si më sipër.

¹⁹ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactivepublications/digitalisation-2023>

sistemi mund të mos jetë funksional apo askush nuk përgjigjet në numrat e telefonit që i janë vënë publikut në dispozicion, ose mungojnë linja shërbimi pa pagese (hotline)...

Pavarësisht shifrave në rritje për kontaktet elektronike me autoritetet publike sipas INSTAT (që përmenden në pjesën hyrëse), ndërveprimi mbetet në nivelin e shkarkimit të akteve apo edhe marrjes së informacionit, duke mos kaluar kështu nivelin bazik të përdorimit. Përtej kategorive që prirën të mos kenë njohuritë/ aftësitë e nevojshme si të moshuarit apo personat me aftësi të kufizuara ka edhe kategori të tjera si fermerët apo qytetarët në moshë 40-60 vjeç që nuk kanë zhdërvjelltësinë digjitale të nevojshme për ndërveprim me smartphone, apo edhe ndërfaqen e “e-Albania”. Vlen të theksohet që ende nuk ka një vlerësim të saktë nga një burim autoritar në lidhje me numrin e personave që hasin vështirësi me teknologjinë digjitale në vendin tonë dhe për rrjedhojë janë objekt i ndasisë digjitale dhe i mungesës së aksesit në shërbimet publike...

Një tjetër element i rëndësishëm në botën globale është edhe përshtatja e gjuhës. Kështu, shërbimet publike shpesh nuk kanë opsionin për përshtatjen e gjuhës, duke vështirësuar kështu përdorimin dhe kuptimin e shërbimit nga qytetarë që jetojnë në Shqipëri, por nuk flasin gjuhën shqipe apo me njohuri të pakta të saj. Ky është një element thelbësor që shton ndasinë digjitale për pakicat kombëtare sidomos kur ato janë edhe të moshuar dhe migrantë...

Kufizimi i komunikimit qeveri-qytetar-qeveri vetëm nëpërmjet portalit “e-Albania” ndikon në aksesin e qytetarëve në dy nivele, që edhe pse në pamje të parë mund të vlerësohen të pavarura nga njëra-tjetra, në fakt ndërlidhen organikisht. Kështu, niveli i parë lidhet me aftësitë teknike për qasjen vetë dhe në mënyrë të pavarur të platformës dhe hapat që duhen ndërmarrë për t’u pajisur me kodet/fjalëkalimet, duke përfshirë edhe informacionin mbi teknologjinë e nevojshme. Niveli i dytë lidhet me njohuritë ligjore /aftësitë vetjake për të përfutur shërbimet që ofrohen në mënyrë të pavarur. Në pamundësi për të kryer vetë dhe mënyrë të pavarur veprimet e lartpërmendura, nga këndvështrimi i qytetarit lindin pikëpyetjet se kush mund të asistojë për t’i përfutur shërbimet: familjarë/të afërm apo strukturat shtetërore (vendore/qendrore) apo operatorët e ndryshëm privat. Asistenca nga operatorë privatë nënkupton kosto shtesë për qytetarin...

Në të gjitha rastet, qasja në shërbime për qytetarët është detyrë primare e administratës shtetërore. Vlen të theksohet që vetë faqja “e-Albania” nuk përmban orientim për qytetarët se ku mund t’i drejtohen nëse hasin vështirësi në lidhje me marrjen e shërbimit përkatës. Mekanizmat e tjerë që “hyjnë në lojë” të tilla si ankesa sipas Ligjit nr. 107/2021 “Për bashkëqeverisjen” apo ankesa pranë institucioneve kompetente për mbrojtjen e të drejtave dhe lirive themelore, janë mekanizma korrektiv dhe synojnë rivendosjen në vend të të drejtës së shkelur nga administrata. Në këtë kontekst, ankesa nuk është dhe nuk duhet të jetë e barazvlefshme me aplikimin për marrje shërbimi...”.

Në Raportin e sipërcituar të Avokatit të Popullit, në ndarjen V.2.1, i është kushtuar analizë e veçantë të moshuarve, në të cilën ka rezultuar ndër të tjera se: “Të moshuarit janë një grup personash që

konsiderohen vulnerabël dhe më të riskuar për të qenë viktimë të shkeljes dhe mosrespektimit të të drejtave të njohura nga aktet ndërkombëtare të ratifikuara dhe legjislacioni i brendshëm. Në dokumentin politik kombëtar për moshimin theksohet se të moshuarit janë ndër grupet më të përjashtuara të popullsisë.²⁰ Pavarësisht formës së ofrimit të shërbimeve publike, të moshuarit në vendet evropiane (në mënyrë të ngjashme edhe në Shqipëri) janë ndeshur me pengesa për marrjen e shërbimeve publike në mënyrë të pavarur, duke kërkuar ndihmën e familjarëve, punonjësve të administratës apo organizatave të ndryshme që veprojnë në komunitet. Gjatë takimeve, të moshuarit janë identifikuar si grupi më i prekur dhe pamundësuar për të marrë shërbimet publike vetë, pa ndihmën e një personi tjetër, për shkak të mungesës së arsimimit apo aftësive digjitale. Edhe në studimin e FRA-së, vihet në dukje se të moshuarit gëzojnë disa të drejta themelore të garantuara me ligj, prandaj përjashtimi i njerëzve nga qasja në to mund të shkelë ligjin dhe mund të rrisë varësinë, izolimin social dhe pafuqinë e të moshuarve²¹.

Individët e grup-moshës 65 - 74 vjeç, të cilët kanë deklaruar që nuk e kanë përdorur asnjëherë internetin zënë 32,3 %, tregues i cili mbetet sërish i lartë, ndonëse është zvogëluar 4,6 pikë përqindje krahasuar me vitin 2022²².

Konkluzionet e Këshillit të BE-së 2020 nënvizojnë se “hendeku digjital mes brezave është domethënës dhe rritet me moshën”²³, ndërsa FRA thërret vëmendjen e të gjithë aktorëve në faktin se të moshuarit nuk janë një grup homogjen dhe kjo mund të ndikojë në mënyrën se si ata gëzojnë të drejtat e tyre.²⁴

Shërbimet kryesore që përdorin të moshuarit janë aplikimet për pension apo shërbimet sociale dhe shëndetësore. Këto të fundit, pavarësisht formës në të cilën ofrohen, qeveria i konsideron si shërbime kritike e thelbësore²⁵.

Gjithsesi, Qeveria është e ndërgjegjshme që mosha e tretë ndesh vështirësi në përfitimin e shërbimeve publike online. Për këtë arsye, Agjenda Digjitale 2022-2026 ka vendosur si synim që qytetarët e të gjitha moshave të përgatiten për një shoqëri digjitale, përmes programeve të trajnimit

²⁰ VKM Nr. 864/2019, “Për miratimin e dokumentit politik kombëtar për moshimin, 2020–2024, dhe të planit të veprimit për zbatimin e tij”, f. 3

²¹ European Union Agency for Fundamental Rights, 2023, *Fundamental Rights of older persons- Ensuring access to public services in digital societies*, fq. 7.

²² INSTAT (2023), *Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023*, fq. 1 dhe 5. Shkarkuar më 18.01.2024 nga linku: Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023 | Instat

²³ Këshilli i BE-së (2020), *Human Rights, Participation and Well-Being of Older Persons in the Era of Digitalisation* Council Conclusions, Brussels, fq. 5 Improving the well-being of older persons in the era of digitalisation: Council adopts conclusions - Consilium (europa.eu)

²⁴ Sipas studimit të FRA-së, të moshuarit reflektojnë të njëjtin heterogjenitet me karakteristikat demografike dhe socio-ekonomike si: gjinia, edukimi, të ardhurat, gjendja shëndetësore, raca dhe historiku i emigrimit. Shih: European Union Agency for Fundamental Rights, 2023, *Fundamental Rights of older persons- Ensuring access to public services in digital societies*, fq. 9.

²⁵ VKM Nr. 864/2019, “Për miratimin e dokumentit politik kombëtar për moshimin, 2020–2024, dhe të planit të veprimit për zbatimin e tij”, fq.2.

për të gjitha moshat, grupet shoqërore dhe profesionale nga një shumëllojshmëri sektorësh përmes një qasjeje të të mësuarit afatgjatë²⁶...”.

Të dhënat e mësipërme tregojnë që të moshuarit, personat me nivel të ulët arsimor dhe ata që janë në kushte të pamundësisë financiare, përbëjnë grupe vulnerabël dhe me më pak akses ndaj teknologjisë së informacionit, e rrjedhimisht personat nga këto grupe vendosen në kushte më pak të favorshme për të marrë shërbimet e sigurimeve shoqërore të cilat nga ISSH ofrohen vetëm *on-line* nëpërmjet *e-Albania*. Praktika që ndiqet nga ISSH në ofrimin e shërbimeve të sigurimeve shoqërore *on-line* nëpërmjet *e-Albania*, është e njëjtë për të gjithë personat që dëshirojnë t’i marrin këto shërbime, pa marrë në konsideratë nevojën dhe situatën e veçantë në të cilën gjenden personat që i përkasin grupeve të mësipërme vulnerabël.

Barra e provës në çështjet e diskriminimit, është objekt i rregullimit të veçantë sipas LMD. Bazuar në nenin 33 pika 7/1, të LMD, sanksionohet se: *“Në rastet kur pala ankuese paraqet fakte mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër, kundër së cilës është paraqitur ankesa, detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim”*. I njëjti rregullim në lidhje me barrën e provës parashikohet edhe nga Kodi i Procedurave Administrative. Konkretnisht, në nenin 82, pika 2 të Kodit të Procedurave Administrative përcaktohet se: *“Në rastet kur pala paraqet prova mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër dhe/ose organi publik detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim, pavarësisht nga detyrimi i organit publik për të vënë në dispozicion të palëve provat e zotëruara prej saj”*.

Sa më sipër, pala ankuese duhet të krijojë një prezumim të diskriminimit (diskriminimi *prima facie*), barra më pas kalon tek subjekti që pretendohet se ka kryer diskriminimin, i cili duhet të tregojë se ndryshimi në trajtim nuk është diskriminues. Kjo mund të bëhet:

1. Ose duke vërtetuar se nuk ka ndonjë lidhje shkakësore midis shkakut të mbrojtur dhe trajtimit të pafavorshëm apo të pabarabartë.
2. Ose duke provuar që megjithëse ky trajtim është i lidhur me shkakun e pretenduar, ka një justifikim të arsyeshëm dhe objektiv.

Nëse subjekti që pretendohet se ka konsumuar sjelljen diskriminuese nuk është në gjendje të provojë njërën nga të dyja, atëherë do të jetë përgjegjëse për diskriminimin.²⁷

Parimi i zhvendosjes/shpërndarjes së barrës së provës, në çështjet e diskriminimit është i ngjashëm me atë të supozimeve të marra si të vërteta deri në vërtetimin e të kundërtës - *praesumptio iuris*

²⁶ VKM Nr. 370/2022, “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026,” fq.26-27.

²⁷ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-handbook-non-discrimination-law-2018_en.pdf, fq.232.

tantum dhe po kështu bazohet tek logjika e përdorur për vendosjen e lidhjes mes fakteve që tregojnë trajtim të mundshëm diskriminues dhe ekzistencës së këtij trajtimi në realitet. Barra e provës zhvendoset/shpërndahet dhe pala kundër të cilës është paraqitur ankesa, për të vërtetuar se nuk ka patur diskriminim, duhet të rrëzojë supozimin faktik se ka patur diskriminim.

Në aspektin procedural, si fillim duhet të provojë se i vetmi shpjegim i arsyeshëm për trajtimin e diferencuar, është shkaku i mbrojtur nga diskriminimi dhe në kushtet kur arrihet ky nivel provueshmërie barra e provës për të provuar të kundërtën, që veprimet nuk përbëjnë diskriminim i bie palës tjetër. Komisioneri çmon të nevojshme të theksoj se, është pikërisht bazuar në standardin e mësipërm të të provuarit, që do të shqyrtojë dhe do të konkludojë në lidhje me bazueshmërinë e pretendimeve për diskriminim të parashtruara në këtë ankesë.

Komisioneri vlerëson se, në rrethanat e mësipërme mund të konsiderohet si mjaftueshëm të besueshme dhe domethënëse për të krijuar një prezumim të fortë të diskriminimit të tërthortë. Prandaj, barra e provës duhet t'i kalojë Institutit të Sigurimeve Shoqërore i cili duhet të tregonte se praktika e zbatuar prej tij, pra dështimi për të trajtuar ndryshe personat të cilët për shkak të moshës, nivelit të ulët arsimor dhe gjendjes ekonomike, e kanë të pamundur që të marrin shërbimet e ofruara të sigurimeve shoqërore *on-line* nëpërmjet *e-Albania*, bazohet në një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm, pra, nëse ndjek një synim të ligjshëm dhe mjetet e arritjes së këtij synimi janë të përshtatshme e të domosdoshme dhe në përpjesëtim të drejtë me gjendjen që e ka shkaktuar atë.

Justifikimi i dhënë nga ISSH (në kuadër të shqyrtimit të ankesës nr. 39, datë 17.02.2025, paraqitur nga S. D. kundër DRSSH Fier) për praktikën e ndjekur prej tij, është se kjo praktikë kushtëzohet nga kuadri nënligjor në fuqi i cili vendos detyrimin për ofrimin e shërbimeve të sigurimeve shoqërore digjitale vetëm *on-line* nëpërmjet *e-Albania*. Gjatë shqyrtimit të ankesës, rezulton se ky akt nënligjor është VKM nr. 252/2022, nëpërmjet të cilit janë detajuar procedurat e ofrimit të shërbimeve *on-line* nga institucionet shërbimofruese, ku përfshihen edhe shërbimet e ofruara nga ISSH. Me miratimin e kësaj VKM-je, nga data 1 maj 2022, shërbimeve publike, përfshi edhe shërbimet publike të ofruara nga ISSH, kryhen *on-line*, duke mbyllur sportelet për marrëdhëniet fizike me qytetarët. Referuar shkresës nr. 3002/1 prot., datë 22.6.2022, të Kryeministrit, qëllimi i synuar është përmirësimi i cilësisë së shërbimit dhe transparencës.

Referuar informacionit të vendosur në dispozicion nga Kryeministria nëpërmjet shkresës së sipërcituar, gjatë inspektimeve të kryera në muajin maj 2022, për të monitoruar zbatimin e VKM-së nr. 252/2022, ndër problematikat e evidentuara përfshihen edhe ato të vështirësive të qytetarëve për të marrë shërbimet *on-line* për shkak të moshës dhe/apo mungesës së një pajisjeje elektronike të përshtatshme. Kryeministria informon se, në përgjigje të kësaj problematike, çdo institucion përgjegjës për ofrimin e shërbimeve *on-line* ka vënë në dispozicion një apo disa punonjës të cilët ndihmojnë çdo qytetar, i cili për arsye të ndryshme ka vështirësi për të siguruar në mënyrë të pavarur shërbimet *on-line*.

Gjatë shqyrtimit të ankesës nr. 39, datë 17.02.2025 (paraqitur nga S. D. kundër DRSSH Fier), ISSH deklaroi se, nuk disponon asnjë mjet apo strukturë të dedikuar për asistimin e kësaj kategorie të qytetarëve në kryerjen e shërbimeve të ofruara prej tij. ISSH nuk ofroi asnjë shpjegim se cilat ishin arsyet që ajo nuk kishte marrë asnjë masë për të asistuar qytetarët të cilët nuk mund të marrin vetë në mënyrë të pavarur shërbimet publike të sigurimeve shoqërore, në kushtet kur, sipas Kryeministrit, çdo institucion përgjegjës për ofrimin e shërbimeve *on-line*, duhet të vendosë në dispozicion një apo disa punonjës të cilët ndihmojnë çdo qytetar, i cili për arsye të ndryshme ka vështirësi për të siguruar në mënyrë të pavarur shërbimet *on-line*.

Sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se, praktika e ndjekur nga ISSH, duke e trajtuar ankuesin në mënyrë të njëjtë me të gjithë personat e tjerë, e vendos atë në kushte të pafavorshme dhe e ekspozon ndaj pasojave më negative, pasi për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike. Ankuesi i ka të pamundur të marrë vetë në mënyrë të pavarur shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* nëpërmjet *e-Albania*, në raport me personat e tjerë të cilët nuk janë në të njëjtat kushte me të. Komisioneri vlerëson se, dështimi i ISSH për të trajtuar ndryshme ankuesin, i cili për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike e ka të pamundur që të marrë vetë në mënyrë të pavarur shërbimet e ofruara të sigurimeve shoqërore *on-line*, nuk është objektivisht e justifikuar. Për rrjedhojë, Komisioneri arrin në përfundimin se, praktika e ndjekur nga ISSH në ofrimin e shërbimeve të sigurimeve shoqërore *on-line*, në dukje e barabartë për të gjithë, vjen në kundërshtim me ligjin nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar pasi e vendos ankuesin në pozita diskriminuese për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike.

ISSH është person juridik publik, që është krijuar me ligjin nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për Sigurimet Shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar. ISSH organizohet në nivel qendror, nëpërmjet Drejtorisë së Përgjithshme në Tiranë, dhe në nivel vendor, në drejtori e zyra, si struktura varësie (Referuar Rregullores “Për organizimin dhe funksionimin e Institutit të Sigurimeve Shoqërore”). Organet drejtuese të ISSH-së, janë Këshilli Administrativ i Institutit të Sigurimeve Shoqërore dhe Drejtori i Përgjithshëm i Institutit të Sigurimeve Shoqërore. (neni 71, pika 4, e ligjit nr. 7703/1993, i ndryshuar). ISSH, përfaqësohet ligjërisht në marrëdhënie me të tretët nga Drejtori i Përgjithshëm. Në referim të nenit 75, pika 2, të ligjit nr. 7703/1993, të ndryshuar, përcaktohet: “Drejtori i Përgjithshëm i Institutit të Sigurimeve Shoqërore ka këto detyra e përgjegjësi:

- a) Përfaqëson Institutin e Sigurimeve Shoqërore dhe drejton veprimtarinë e tij;
- b) Miraton rregulloret e Institutit të Sigurimeve Shoqërore për organizimin, administrimin dhe procedurat administrative, sipas Ligjit;
- c) Mbledh bordin e drejtuesve, si një organ këshillues pranë tij, ku bëjnë pjesë zëvendës drejtorët e përgjithshëm dhe drejtorët e Drejtorive Rajonale të Sigurimeve Shoqërore;
- ç) Përcakton rregullat e brendshme të Institutit të Sigurimeve Shoqërore;

d) emëron punonjësit e Institutit të Sigurimeve Shoqërore, si dhe përcakton rregullat e rekrutimit të personelit. Procedurat përcaktohen në rregulloren e personelit të miratuar me vendim të Këshillit Administrativ;

dh) Vendors për të gjitha çështjet e veprimtarisë së Institutit të Sigurimeve Shoqërore brenda kufijve të planit financiar dhe dispozitave ligjore në fuqi;

e) Përgjigjet për të gjitha çështjet e administrimit të Institutit të Sigurimeve Shoqërore dhe raportin para Këshillit Administrativ;

ë) Propozon në Këshillin Administrativ buxhetin e Institutit të Sigurimeve Shoqërore, planin financiar, paraqet raportin vjetor, parashikimin financiar 3-vjeçar, si dhe Rregulloren e Institutit të Sigurimeve Shoqërore për kontributet dhe problemet financiare.”.

Sa më sipër dhe bazuar në kompetencat ligjore, Komisioneri vlerëson se, është ISSH, Drejtoria e Përgjithshme, e cila duhet të kishte marrë masa për të siguruar mjetet e nevojshme dhe për të rregulluar ofrimin e ndihmës në marrjen e shërbimit të pensionit të pleqërisë *on-line* nëpërmjet *e-Albania*, për kategorinë e personave, sikurse ankuesi, të cilët nuk mund të marrin vetë në mënyrë të pavarur shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* nëpërmjet *e-Albania*.

Komisioneri, në përfundim të analizimit të të gjithë elementëve të çështjes, vlerëson se jemi në kushtet e nenit 3, pika 3 të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, në të cilin parashikohet se: “*Diskriminim ndërsektorial*” është ajo formë diskriminimi në të cilën disa shkaqe veprojnë dhe bashkëveprojnë me njëra-tjetrën në të njëjtën kohë, në mënyrë të tillë që ato të jenë të pandashme dhe të prodhojnë forma të veçanta të diskriminimit”. Në këtë kuptim, jemi në kushtet kur trajtimi i padrejtë, i pafavorshëm e i pabarabartë ardhur si rezultat i dështimit për të trajtuar ndryshe ankuesin, lidhet në të njëjtën kohë me të katër shkaqet sipërcituar, mosha, gjendja arsimore dhe gjendjes ekonomike, të cilët, kanë bashkëvepruar me njëri-tjetrin në mënyrë të pandashme dhe në të njëjtën kohë, duke e diskriminuar në mënyrë të tërthortë ankuesin.

Bazuar në nenin 33, pika 10 të ligjit nr. 10221/2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, përcaktohet se: “*Vendimi përmban rregullimet dhe masat e duhura, duke caktuar edhe një afat për kryerjen e tyre*”, ndërsa bazuar në nenin 33, pika 12, të po këtij ligji, përcaktohet se: “*Kur vendos masën, komisioneri siguron që ajo të jetë: a) e efektshme dhe parandaluese; dhe b) në përpjesëtim me gjendjen që e shkaktoi vendosjen e masës*”. Ky ligj në nenin 33/10 të tij, nuk ka përcaktuar masat që duhen marrë për rregullimin e situatës diskriminuese, por e ka lënë në diskrecionin e Komisionerit. Pra, Komisioneri rast pas rasti, vendos se cilat janë rregullimet dhe masat që duhen marrë në mënyrë që të sigurojë mbrojtjen efektive nga diskriminimi të personave që pretendojnë se janë viktimat të diskriminimit ose parandalimin e situatave diskriminuese. Ky ligj, përmes nenit 33/12, ka vendosur kriteret që duhet të ndjekë Komisioneri, në përcaktimin e masës që ai jep nëpërmjet vendimeve të tij.

Me qëllim parandalimit në të ardhmen të situatave diskriminuese ISSH duhet të marrë masa për të siguruar mjetet dhe mënyrën e ofrimit të asistencës dhe ndihmës për të gjithë personat, të cilët nuk mund të marrin vetë dhe në mënyrë të pavarur shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line*.

PËR KËTO ARSYE :

Bazuar në nenin 33 pikat 10, 11, 12 dhe 13, të ligjit nr. 10221/2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, i ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

V E N D O S I :

1. Konstatimin e diskriminimit të ankuesit, L. H., për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike, në formën e diskriminimit ndërsektorial dhe të tërthortë nga ana e Institutit të Sigurimeve Shoqërore.
2. Instituti i Sigurimeve Shoqërore, duhet të marrë masa për të siguruar mjetet dhe mënyrën e ofrimit të asistencës dhe ndihmës për të gjithë personat, të cilët nuk mund të marrin vetë dhe në mënyrë të pavarur shërbimet e sigurimeve shoqërore *on-line* nëpërmjet *e-Albania*.
3. Bazuar në nenin 33 pika 11, të Ligjit nr. 10221, datë 4.2.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, Instituti i Sigurimeve Shoqërore, detyrohet që brenda 30 (tridhjetë) ditëve të njoftojë Komisionerin, lidhur me veprimet e ndërmarra për zbatimin e këtij vendimi.
4. Në referim të nenit 33, pika 13, të Ligjit nr. 10221, datë 4.2.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, moszbatimi i këtij vendimi sjell si pasojë ndëshkimin me gjobë.
5. Kundër këtij vendimi lejohet ankimim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijeni.

KOMISIONERI

Robert GAJDA

(Shkaku: Mosha, gjendja arsimore dhe gjendja ekonomike)

(Forma: Diskriminim ndërsektorial dhe i tërthortë)

(Fusha: Të mira dhe shërbime)