



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr. 480/5 prot.

Tiranë, më 01. 09. 2025

V E N D I M

Nr. 208, datë 01. 09. 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. 61 Regj, datë 13.03.2025, paraqitur nga I. Xh., përfaqësuar³ nga A. D., kundër Zyrës së Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë, me pretendimin për diskriminim, për shkak të *“moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike 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: *“I. Xh. e moshës 66 vjeçare, ka në përbërje të trungut të saj familjar bashkëshortin, V. Xh., i moshën 69 vjeç dhe djalin e saj V. Xh., të moshës 32 vjeç, i cili ka statusin e invalidit.*

Në kuadër të aplikimit për pagesën e aftësisë së kufizuar të djalit të saj, ajo detyrohet që në mënyrë periodike të kryejë aplikime në e-albania për marrjen e dokumentacionit të detyrueshëm për procedurën. Referuar bazës ligjore për kryerjen e procedurave rezulton se dalja në komisionin mjekësor e gjen mbështetjen në Rregulloren nr. 1, datë 21.10.2008 “Për caktimin, administrimin dhe pagesën e pensioneve” e cila parashikon dhe listën e dokumentacionit të detyrueshëm një pjesë e të cilave nxirret ekskluzivisht vetëm nga e-albania.

Në janar të vitit 2025 ankuesja do duhet të rinxirte në Komision djalin e saj invalid dhe do duhet të pajisej me certifikatë familjare në kuadër të procedurës. Për efekt të nevojës së nxjerrjes së dokumentacionit ajo është gjendur në këto rrethana:

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. 68 dhe Nr. Kol. 41, datë 17.01.2025.

- Është paraqitur fizikisht në zyrat e gjendjes civile në Bashkinë Vlorë dhe nuk i kanë lëshuar certifikatën e gjendjes familjare. I është komunikuar që dokumentacioni nxirret vetëm online dhe nuk mund të nxirret nga institucioni. Ankuesja e ka bërë me dije se nuk mundet, nuk ka njohuri se si nxirret certifikata dhe se në datën 20 janar i mbaron afati i dorëzimit të dokumentacionit, por pavarësisht shkakut të dhënë ajo është përcjellë nga institucioni.
- Është paraqitur pranë një qendre interneti dhe ata i kanë kërkuar të dhënat e kyçjes në sistem. Ajo i ka pohuar se në qendrën e internetit që e ka hapur llogarinë në e-albania nuk mban mend t'i kenë dhënë të dhëna. Ajo nuk disponon ndonjë informacion se çfarë duhet për kyçjen dhe nuk i ka të dhënat e kërkuara. Në qendrën e internetit i është komunikuar se nuk mund ta ndihmonin.
- Ajo i ka kërkuar personelit të qendrës së internetit që t'i hapnin një llogari të djalit invalid në e-albania sepse ai nuk ka llogari. Pasi stafi ka tentuar të çelë llogarinë, i ka dalë shënimi se ekziston një llogari për numrin personal të aplikuar. Në dijeninë e saj ai nuk ka se si të ketë llogari dhe nuk e di se kush mund t'ja ketë çelur llogarinë.
- Është paraqitur pranë një zyre noteriale dhe ka pyetur nëse mund t'i nxjerrin një certifikatë familjare me pagesë, por nuk i është ofruar si shërbim nëse nuk ishte i lidhur dhe me ndonjë shërbim tjetër noterial.
- Ndodhur në këto kushte ku ishte në prag të humbjes së afatit ligjor dhe të masës së përfitimit ekonomik për djalë e saj, masë e cila për familjen e saj është shumë e nevojshme, ajo dëshpërimisht i është drejtuar për zgjidhje ligjore avokatëve të caktuar në prokurë.
- Ankuesja ka në posedim/përdorim numrin +355 69 756 3338 ku dhe në rast se do të realizohet kontrolli i tij rezulton se nuk ka në përdorim asnjë aplikacion që ka lidhje me "smartphone" dhe celulari i saj nuk është i tillë. Ajo nuk ka në përdorim asnjë kompjuter, pra konkludohet lehtësisht se nuk ka mjete për marrjen e shërbimeve. Bazuar në këtë arsye i është drejtuar dhe qendrës së internetit. Rezulton gjithashtu se për regjistrimin në e-albania ka patur një numër celulari të ndryshëm nga ky aktual.
- Avokatët e kontaktuar e kanë ndihmuar për nxjerrjen e certifikatës familjare duke përdorur llogarinë e bashkëshortit të saj, i cili gjithashtu kishte ndryshuar numrin e celularit, por çështja u zgjidh nëpërmjet marrjes së kodit të kyçjes në email të cilin e kishte të ruajtur në një copë letre.
- Duke qenë se procedura për përfitimin e pagesës për aftësi të kufizuar është e vazhdueshme, e përsëritshme dhe ankuesja do duhet që të dhënat e llogarisë së saj, u asistua për riçeljen/zhbllokimin e saj nëpërmjet hapjes së një llogarie të re poste elektronike nëpërmjet të cilit u kontaktua "Help desk".
- Mesazhi i parë elektronik është dërguar me datë 19 janar ku i kërkohet riçelja/zhbllokimi i llogarisë duke qenë se I. Xh. nuk dinte dhe nuk kishte asnjë nga të dhënat e kyçjes në platformë, kishte urgjente nxjerrjen e dokumentacionit si dhe nuk kishte më numrin e celularit me të cilin mund të ishte çelur llogaria.

- Më datë 22 janar i është kthyer përgjigje dhe i është kërkuar amësia dhe atësia e saj. Në po të njëjtën datë, pas dy orësh nga marrja e mesazhit të help desk i është kthyer përgjigje duke i vënë në dispozicion këto të dhëna.
- Në datën 23 janar nuk ka patur asnjë përgjigje tjetër, por megjithatë i është dërguar një mesazh rikujtues.
- Në datën 24 janar është dërguar mesazhi instruktues për kyçjen në platformë.

Në kuadër të kësaj procedure të nisur nëpërmjet ankimit pranë institucionit të Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ka qenë e nevojshme nxjerrja e dokumentacioneve të tjera që vërtetojnë aftësinë e kufizuar të djalit të saj. Kjo me qëllim vërtetimin e gjendjes ekonomike dhe familjare të kërkueses.

Duke qenë se dhe ankuesja nuk kishte dijeni që djali kishte llogari në e-albania dhe nuk dispononte të dhënat e kyçjes në platformë, u ndoq e njëjta procedure nëpërmjet kërkimit të asistencës së help desk pas krijimit të një adrese email për djalin...

Ankuesja, për shkak të moshës, mungesës së aftësive digjitale, nivelit të ulët arsimor dhe gjendjes së vështirë ekonomike nuk ka dijet, aftësitë dhe mjetet e nevojshme për të aksesuar shërbimet e Gjendjes Civile, të cilat ofrohen ekskluzivisht online përmes platformës “e-Albania”.

Në këto rrethana, mënyra e ofrimit të shërbimeve e vendos ankuesen në një pozicion të pafavorshëm, duke ndikuar negativisht në mundësinë e saj për të përfutur në mënyrë te barabartë nga këto shërbime...”

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

“Konstatimin e diskriminimit të ankueses të kryer prej Zyrës së Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë për shkak të moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike dhe aftësive digjitale.

Detyrimin e Zyrës së Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë 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, arsimorë 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 siguruar 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. 480/1 prot., datë 19.03.2025, Komisioneri, ka njoftuar dhe kërkuar informacion nga ana e Bashkisë Vlorë për ankesën e bërë nga ankuesja, I. Xh., 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 kërkuar/aplikues, për të marrë shërbimet on-line për shkaqet e pretenduara nga ankuesja, 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 Zyra e Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë, 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 tuaj lidhur me sa më sipër, si dhe dokumentacion provues, nëse dispononi të tillë.

- Informacion nëse, nga ana e Zyra e Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë 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. 165 prot., datë 02.04.2025, Zyra e Gjendjes Civile, Bashkia Vlorë, ktheu përgjigje duke informuar Komisionerin se: *“...Në Zyrën e Gjendjes Civile Bashkia Vlorë, ka mbërritur shkresa juaj nr. 480/1 prot, dt. 19.03.2025, nga e cila jemi vënë në dijeni mbi regjistrimin e ankesës..së I. Xh., e regjistruar në ZGjC nr. 2, Bashkia Vlorë,... ku gjejmë së pari rastin të shprehim keqardhjen për dëmin që ka pësuar në kushtet e vështira të përshkruara.*

Gjithashtu, ju garantojmë se shërbimi i gjendjes civile në Bashkinë Vlorë, ofron me korrektesë, pa asnjë lloj diskriminimi: për shkak të moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike dhe aftësive digjitale, çdo procedurë të përcaktuar me ligj. Ju sigurojmë gjithashtu se stafi përkushtohet me devotshmëri në shërbim të qytetarëve, ndërsa ju pohojmë se nuk ka patur të depozituar asnjë ankim, prej qytetarëve apo institucioneve që kanë të drejte ti përfaqësojnë sipas ligjit, madje nuk janë paraqitur as edhe nëpërmjet institucionit Tuaj.

Pranë Zyrës së Gjendjes Civile Bashkia Vlorë apo Zyrës së Marrëdhënieve me Publikun pranë Bashkisë Vlorë, nuk është paraqitur gjithashtu asnjë ankesë nga ana e zonjës I. Xh. ose përfaqësueses së saj, verbale apo me shkrim, e cila do të na ndihmonte për të informuar lidhur për ekzistencën e Zyrës së Shërbimit Ligjor Falas, në Bashki, e cila ofron shërbime të llojeve të ndryshme, pa pagesë, me shumë rezultat edhe për raste që kanë lidhje me aksesimin on-line të certifikatave të gjendjes civile.

Është rëndësishme të theksojmë se familja Xh., përbëhet nga tre anëtarë madhorë, të cilët kanë mundësi për aksesim në portalin e-albania. Në qoftë se njëri ka vështirësi, aksesimi mund të kryhet nga pjesëtarët e tjerë të familjes.

Ju sqarojmë se Zyrat e Gjendjes Civile ofrojnë shërbime, bazuar në Ligjin e Gjendjes Civile nr. 10129, dt. 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile”, i ndryshuar, si dhe akteve ligjore në funksion të tij.

Në vijim të reformës për riinxhinierimin e shërbimeve dhe nismës së ndërmarrë nga qeveria shqiptare për mbylljen e sporteleve fizike dhe ofrimin e shërbimeve on-line, ju bëjmë me dije se nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile, MB, janë dërguar: shkresa nr. 4521 prot, dt. 05.05.2021, në zbatim të VKM nr. 257, dt. 29.04.2022 “Për disa shtesa dhe ndryshime në VKM nr. 1299, dt. 16.02.2009”, “Për miratimin e strukturës, të organikës dhe të numrit të nëpunësve të ZGJC”; shkresës nr. 10181, dt. 28.09.2023 “Lidhur me kalimin e ofrimit, të lëshimit të certifikatave on-line”, sipas të cilave duke filluar nga data 01.05.2022, shërbimet më të përdorura të gjendjes civile, siç janë lëshimi i certifikatave, nisën të ofrohen vetëm në rrugë elektronike, nëpërmjet portalit e-albania. Kjo mënyrë e ofrimit të shërbimit ka qenë monitoruar në mënyrë të vazhdueshme nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile.

⁴ Protokolluar pranë Komisionerit me nr. 480/2 prot., datë 07.04.2025

Njëkohësisht ju sqarojmë se portali unik qeveritar e-albania nuk administrohet nga shërbimi i gjendjes civile dhe si i tillë problematikat e lindura, si në rastin e bllokimeve të llogarive apo humbje të fjalëkalimit në këtë portal, gjejnë zgjidhje nga AKSH-i.

Për sa i përket vështirësive të krijuara, kryesisht që kanë të bëjnë me informacionin që administrojmë, ju sigurojmë se asnjë nga nëpunësit nuk e kursen ndihmën, sidomos për qytetarët që i përkasin shtresës më vulnerabël.

Duke respektuar dhe shprehur mbështetjen tonë për problematikën që ju keni përcjellë pranë zyrës tonë, çështjen po e përcjellim njëkohësisht në Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile, pranë MB, Tiranë, një kopje të shkresës tuaj si dhe dokumentacionin bashkëlidhur, shkresën e kthimit të përgjigjes nga Zyra e Gjendjes Civile në Bashkinë Vlorë... ”.

2. Në vijim, përmes e-mail-it datë 08.04.2025, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, iu drejtua subjektit ankues, duke i njohur ata me parashtrimet e Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë, si dhe kërkuar informacion dhe parashtrime sa i përket atyre.

Në përgjigje sa më lart, përfaqësuesja e subjektit ankues, përmes e-mail-it datë 14.04.2025, informoi Komisionerin ndër të tjera se: “...Kthimi i përgjigjes së institucionit ndaj të cilit është i lidhur ankimi i I. Xh. nuk përbën asgjë më shumë se një përgjigje për efekt procedure dhe jo të lidhur ngushtë me ankimin e paraqitur.

Së pari, bie dukshëm në sy mungesa e kujdesit dhe vëmendjes nga ana e institucionit në shqyrtimin e plotë dhe të kujdesshëm të përmbajtjes së ankimit. Kjo bëhet e evidente në momentin kur, në përgjigjen e tyre, konkludohet dhe sugjerohet se “familja e I. Xh. përbëhet nga tre anëtarë madhorë të cilët kanë mundësi për aksesimin e portalit e-albania. Nëse njeri prej tyre ka vështirësi aksesimi mund të kryhet nga pjesëtarët e tjerë të familjes ”.

Ky konstatim jo vetëm që dëshmon një lexueshmëri sipërfaqësore të ankesës, por edhe një mosvlerësim të rrethanave të ndërlikuara familjare që janë shprehimisht të përshkruara në ankim. Në mënyrë të qartë, në ankim përshkruhet fakti se pamundësia për të aksesuar shërbimet digjitale buron edhe nga situata specifike familjare, ku anëtarët e tjerë madhorë nuk janë në gjendje reale të ofrojnë ndihmë për arsye të mirëpërcaktuara.

Në këtë kontekst, deklarata e institucionit ngre pikëpyetje thelbësore: Çfarë nënkupton gjendja civile me “anëtarë të tjerë madhorë”? A i referohet ajo djalit të ankueses, i cili është me aftësi të kufizuara dhe nuk ka asnjë mundësi funksionale për të përdorur teknologjinë? Apo bashkëshortit të saj, i cili për shkak të moshës dhe mungesës së njohurive teknologjike, është po ashtu i paaftë për të aksesuar shërbimet online?

Kjo lloj përgjigje, në vend që të trajtojë problemin në mënyrë efektive, përpiket t’ia transferojë përgjegjësinë ankueses, pa bërë asnjë përpjekje për të analizuar nëse shërbimi ka qenë realisht i qasshëm për të.

Së dyti, pretendimi i institucionit se ai e ushtron veprimtarinë e tij në mënyrë të tillë që “nuk ka pasur kurrë asnjë ankim ndaj punës së tij” nuk mund të shërbejë si mbrojtje e vlefshme dhe nuk ka efektin e zhbërjes apo përjashtimit të ekzistencës së një rasti konkret diskriminimi të përshkruar

qartë në këtë rast. Mungesa e ankesave të mëparshme, nëse do të pranohej si fakt i vërtetë, nuk përbën provë të mjaftueshme për të përjashtuar një sjellje diskriminuese të ndodhur ndaj ankueses e aq më pak për të rrëzuar një ankim të argumentuar dhe të mbështetur në fakte konkrete. Institucioni është i detyruar të shqyrtojë rastin mbi bazën e fakteve dhe kontekstit të paraqitur në ankim, jo të justifikojë qëndrimin e tij mbi statistika të vetëdeklaruar.

Së treti, në pjesën e përgjigjes kur pretendohet se stafi i zyrës së gjendjes civile nuk kursen ndihmën e tij ndaj qytetarëve, nuk arrijmë të identifikojmë ndonjë lidhje reale shkak-pasojë ndërmjet kësaj sjelljeje dhe situatës së ankueses. Dashamirësia e deklaruar në mënyrë të përgjithshme nuk është përkthyer në një ndihmë konkrete dhe efektive për ankuesen. Përkundrazi, pavarësisht gjendjes së saj të ngutshme dhe nevojës për akses të menjëhershëm në shërbim, ajo ka mbetur pa asistencë dhe shërbim fizik. Ky fakt egon qartazi mungesën e një mekanizmi funksional që garanton ofrimin e shërbimeve, pa u mbështetur në vullnetin apo interpretimin individual të nëpunësve publike. Për më tepër, në momentin për të cilin flitet, pranë institucionit nuk ka funksionuar asnjë zyrë e dedikuar për ofrimin e shërbimeve fizike. Qytetarët nuk mund të mbahen peng i perceptimeve individuale të mirëdashjes apo gatishmërisë së stafit administrativ; ata kanë të drejtë të përfitojnë shërbime të garantuara me ligj në mënyrë të drejtpërdrejtë, të qasshme dhe të sigurt, në çdo moment. Lënia e individit në varësi të vlerësimeve të subjektshme të nëpunësve përbën jo vetëm shmangie nga detyrimet ligjore të administratës, por edhe një cenim serioz të barazisë së qytetarëve përpara ligjit dhe të të drejtës për shërbim publik pa diskriminim.

Së katërti, në lidhje me pretendimin se ankuesja nuk ka paraqitur asnjë kërkesë për informacion në institucion është e rëndësishme të sjellim në vëmendjen tuaj se:

a. Ankuesja nuk ka asnjë detyrim ligjor të paraqesë kërkesë të veçantë për informacion për të mësuar nëse shërbimi ofrohet apo jo fizikisht. Paraqitja a saj pranë zyrës së gjendjes civile kishte si qëllim marrjen e një shërbimi konkret dhe ajo nuk është e detyruar të formulojë një kërkesë me shkrim për të konstatuar ekzistencën ose mungesën e zyrës së gjendjes civile e cila ofron shërbime fizike, që në çdo rast, duhet të ishte e dukshme, e aksesueshme dhe e garantuar nga vetë institucioni.

b. Nëse një individ i drejtohet avokatëve për zgjidhje të shpejtë, nuk ka logjikë juridike pse duhet që avokatet t'i drejtohen me kërkesë për informacion gjendjes civile kur ata e dinë ligjin dhe e kanë informacionin.

Kërkesa të tilla të tepruara, të cilat burojnë nga institucionet në vend që të lehtësojnë procedurat, i bëjnë edhe më të vështira proceset e marrjes së shërbimeve dhe krijojnë barrierë të panevojshme administrative, duke ndikuar negativisht në aksesin në shërbime publike.

Si konkluzion, përgjigja e zyrës së gjendjes civile do të duhej të fokusohet në një element themelor dhe faktik: a ekziston apo jo një zyrë funksionale dhe e posaçme për ofrimin e shërbimeve fizike për nxjerrjen/lëshimin e certifikatave? Ky është thelbi i çështjes dhe çdo argument tjetër i shtuar është i panevojshëm, i mbështetur në konsiderata subjektive dhe pa asnjë bazë ligjore apo justifikim funksional.”

3. Në këto kushte, për administrimin e plotë të informacionit të kërkuar, për një gjykim sa më të drejtë dhe objektiv të çështjes, si dhe në zbatim të parimit të barazisë për një proces të rregullt

ligjor, Komisioneri vlerësoi të nevojshme realizimin e seancës dëgjimore mes palëve. Në këtë kuptim me anë të shkresës nr. 480/3 prot., datë 29.05.2025 *“Njoftim për seancë dëgjimore”*, Komisioneri njoftoi palët lidhur me zhvillimin e seancës dëgjimore më datë 13.06.2025.

Bazuar në nenin 80/1/b të Kodit të Procedurave Administrative dhe Rregullores së Brendshme të Komisionerit, seanca dëgjimore u regjistrua audio dhe përmbajtja e saj do të përdoret si provë gjatë procesit të shqyrtimit të ankesës.

Seanca u zhvillua në datë 13.06.2025, me praninë e: përfaqësuesit me Prokurë të Posaçme të subjektit ankues. Ndërsa pala ndaj të cilës ishte paraqitur ankesa, nuk pati asnjë përfaqësues në seancë, por përmes e-mail-it datë 12.06.2025 informoi Komisionerin lidhur me pamundësinë për të qenë pjesë e seancës dhe sqaroi ndër të tjera se: *“...Në respekt dhe vlerësim të kauzës që përfaqëson çështja e I. Xh., aktet e sipërpërmendura i përcollëm pranë Drejtorisë së Përgjithshme Rregullatore, Drejtorisë Juridike, Bashkia Vlorë me objekt: Kërkesë për marrjen e masave për asistimin e shtetasve në procesin e aplikimit on-line, për sa rekomandohet nga KMD.*

Nga kjo drejtori e cila ka juridiksion mbi shërbimin e gjendjes civile si funksion i deleguar, morëm konfirmimin se do të komunikojnë për më tej me ju, por edhe për një zgjidhje praktike për asistimin e shërbimit i cili aktualisht nuk ofrohet në sportelet e ZGJC. Mënyra e ofrimit të shërbimit në sportel dhe on-line, rregullohet me akte ligjore, të cilat i kemi sqaruar me hollësi në shkresën tonë nr. 165 prot, dt. 02.04.2025, lënda: Informacion lidhur me ankimin e I. Xh., të cilën gjithashtu e adresuam për dijeni në DPGJC, fakt që e sjell në korrent të çështjes.

Lutem merrni në konsideratë gjithashtu faktin që nga I. Xh. nuk ka patur asnjë komunikim alternativ për ta bërë prezent problematikën, në formë verbale apo shkresore, në nivel të Zyrës së Përgjegjësit të Gjendjes Civile, (e cila qëndron e hapur nga ora 08.00 deri 16.00, çdo ditë) apo në Zyrën e Marrëdhënieve me Publikun në Bashkinë e Vlorës.

Lidhur me pyetjen tuaj, nëse ka patur problematika të ngjashme, ju sqarojmë se: Rasti i I. Xh., nuk është i zakonshëm, sepse ajo nuk gjendet para një aplikimi të thjeshtë për certifikatë familjare nga Portali e-albania, për të cilën sqarimet dhe ndihma nuk do ti mungonte, por para një llogarie të bllokuar, me password të humbur, që zgjidhet vetëm nëpërmjet Agjencisë Kombëtare të Shoqërisë së Informacionit. Edhe ne si staf, në një situatë të tillë personale nuk mundemi të vetë-zgjidhemi, do të duhej ti referoheshim specialistëve.

Po ju përmend bashkëpunimin së fundi me Drejtorinë e Ndihmës dhe Shërbimit Social, Bashkia Vlorë, e cila me shkresën e saj nr. 8395 prot, dt. 30.05.2025 ka kërkuar dokumente për dy shtetas në pamundësi, për lëshimin e certifikatave për plotësim të dosjes së ndihmës ekonomike. Me shkresën tonë nr. 328, dt. 03.06.2025, kemi përcjellë dokumentet e kërkuara të pajisur me nënshkrim elektronik, duke sugjeruar njëkohësisht mundësimin e hapjes së llogarive personale në portalin e-albania, nëpërmjet strukturave të vëna në ndihmë nga Bashkia Vlorë...”

Gjatë seancës dëgjimore, përgjigja e Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë, iu bë me dije përfaqësuesit të subjektit ankues dhe pasi u njoh me to, përfaqësuesi i palës ankuese i qëndroi të njëjtave parashtrime që kishin bërë të njohura gjatë komunikimit shkresor me KMD-në.

4. Në vijim të shqyrtimit të ankesës, përfaqësuesja e subjektit ankues, përmes e-mail-it datë 13.06.2025, informoi Komisionerin ndër të tjera se:

“...Përsa i përket referencës që kanë bërë për çështje të ngjashme (...Po ju përmend bashkëpunimin së fundi me Drejtorinë e Ndihmës dhe Shërbimit Social, Bashkia Vlorë, e cila me shkresën e saj nr. 8395 prot., dt. 30.05.2025 ka kërkuar dokumente për dy shtetas në pamundësi, për lëshimin e certifikatave për plotësim të dosjes së ndihmës ekonomike. Me shkresën tonë nr. 328, dt. 03.06.2025, kemi përcjellë dokumentet e kërkuara të pajisur me nënshkrim elektronik, duke sugjeruar njëkohësisht mundësimin e hapjes së llogarive personale në portalin e-albania, nëpërmjet strukturave të vëna në ndihmë nga Bashkia Vlorë), për këtë të fundit nuk është përcjell asnjë dokumentacion provues.

Po ashtu mbetemi në kushtet ku nuk është referuar asnjë akt ligjor, nënligjor apo institucional që të identifikojë ekzistencën e një zyre përgjegjëse për ofrimin e asistencës ndaj qytetarëve.

Kur pohohet dhe bëhet shmangie nga përgjegjësia se ankuesja nuk mund të asistohet me komunikimet me helpdesk sepse nuk është përgjegjësi e këtij institucioni, është pikërisht kjo situatë dhe ky pohim që na çon në nevojën e marrjes së shërbimit fizik sepse nuk ka dhe nuk ka patur asistencë digjitale për marrjen e shërbimeve publike...”.

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, ankuesja I. Xh., e datëlindjes 07.07.1958 dhe bashkëshorti i saj, V. Xh., i datëlindjes 07.08.1955, banojnë në qytetin e Vlorës. Të dy kanë mbushur moshën dhe përfitojnë pension pleqërie. Në muajin Janar 2025, ankuesja është paraqitur pranë Zyrës së Gjendjes Civile dhe ka kërkuar të pajiset me certifikatë familjare, për të aplikuar në vijim për pagesën e aftësisë së kufizuar të djalit të saj. Duke qenë ky dokument ka qenë thelbësor, si pjesë e dokumentacionit të detyrueshëm për aplikimin për pagesën e aftësisë së kufizuar dhe në pamundësi për të përdorur/aplikuar në aplikacionin e-albania është detyruar të kërkojë shërbimin pranë Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë, ku ajo ka qendrën e banimit. Sipas saj, nga ana e përfaqësuesve të Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë i është komunikuar (verbalisht) se ky aplikim bëhej vetëm online nëpërmjet e-Albania dhe nuk mund të bëhej nga ana e institucionit.

Ankuesja pretendon se, pavarësisht faktit që ka bërë me dije përfaqësuesit e Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë, se nuk është në gjendje të kryejë aplikimin dhe më datë 20 janar i përfundon afati i dorëzimit të dokumentacionit, nuk e ka marrë shërbimin e kërkuar.

Në kushtet kur nuk kishte asnjë mënyrë tjetër se si mund të kryente aplikimin, ajo është paraqitur në një zyrë private që asistonte në kryerjen e aplikimeve në e-albania dhe aty i janë kërkuar të dhënat e kyçjes në sistemin e-albania. Duke qenë se ajo nuk i dispononte të dhënat dhe kishte ndërruar edhe numrin e telefonit, nuk kishte arritur as në zyrën private të kryente aplikimin për certifikatën familjare. Si pasojë e pamundësisë ekonomike, teknologjike dhe aftësive digjitale për të patur kushtet teknologjike dhe aftësitë e nevojshme për kryerjen e aplikimit, ajo është paraqitur pranë një zyre Avokatie, e cila ka ndjekur të gjitha procedurat për të nxjerrë certifikatën familjare përmes llogarisë së bashkëshortit të saj.

Në këto kushte ankuesja ka paraqitur pranë Komisionerit ankesën objekt shqyrtimi, duke pretenduar se është diskriminuar nga Zyra e Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë, për shkak të moshës, gjendjes arsimore, ekonomike dhe aftësive digjitale. Gjithashtu, ka kërkuar detyrimin e Zyrës së Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë 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 ankueses kundrejt subjektit ndaj të cilit ka pretenduar diskriminimin, Zyrës së Gjendjes Civile pranë Bashkisë Vlorë, *Komisioneri vëren se*, bazuar në kompetencat e sanksionuara nga ligji nr. 10129, datë 11.05.2009 “*Për Gjendjen Civile*”, i ndryshuar⁵, organet e qeverisjes vendore, ushtrojnë si funksion të deleguar shërbimin e gjendjes civile. Në rastin konkret, Bashkia Vlorë, gëzon legjitimitet pasiv në këtë proces, pasi ka tagrin (si entitet) në ofrimin e shërbimit të gjendjes civile, si funksion të deleguar të saj.

Në këtë kontekst, Komisioneri, do të marrë në shqyrtim pretendimin e ankueses, lidhur me trajtimin e padrejtë, të pabarabartë e të pafavorshëm të saj nga ana e Bashkisë Vlorë.

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

Neni 60, i ligjit nr. 10129, datë 11.05.2009 “*Për Gjendjen Civile*”, i ndryshuar, parashikon se:

⁵ Neni 60, i ligjit nr. 10129, datë 11.05.2009 “*Për Gjendjen Civile*”, i ndryshuar, parashikon se: “1. Shërbimi i gjendjes civile është shërbim unik shtetëror. Ky shërbim, në kuptim të këtij ligji, ushtrohet si funksion i deleguar edhe nga organet e qeverisjes vendore. Ai plotëson dhe përditëson Regjistrin Kombëtar, mban aktet e gjendjes civile, lëshon certifikata, sipas përcaktimeve të këtij ligji, si dhe kryen shërbime të tjera, në përputhje me legjislacionin në fuqi. 2. Shërbimi i gjendjes civile, krahas detyrave të përcaktuara në pikën 1, të këtij neni, i jep informacion subjekteve të përcaktuar nga ky ligj dhe aktet nënligjore në zbatim të tij, mbi bazën e dokumentacionit që administrojnë, në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale, kundrejt tarifës që përcaktohet, sipas parashikimit të nenit 73 të këtij ligji.”

“1. Shërbimi i gjendjes civile është shërbim unik shtetëror. Ky shërbim, në kuptim të këtij ligji, ushtrohet si funksion i deleguar edhe nga organet e qeverisjes vendore. Ai plotëson dhe përditëson Regjistrin Kombëtar, mban aktet e gjendjes civile, lëshon certifikata, sipas përcaktimeve të këtij ligji, si dhe kryen shërbime të tjera, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

2. Shërbimi i gjendjes civile, krahas detyrave të përcaktuara në pikën 1, të këtij neni, i jep informacion subjekteve të përcaktuar nga ky ligj dhe aktet nënligjore në zbatim të tij, mbi bazën e dokumentacionit që administron, në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale, kundrejt tarifës që përcaktohet, sipas parashikimit të nenit 73 të këtij ligji.”

Më parë, shërbimet e gjendjes civile dhe konkretisht, lëshimi i certifikatave personale, familjare etj., të parashikuara nga ligji nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile”, i ndryshuar, bëhej nga zyrat e gjendjes civile të vendosura në organet e qeverisjes vendore, përmes tërheqjes fizikisht në to, kundrejt tarifës së përcaktuar.

Zyrat e gjendjes civile të organeve të qeverisjes vendore, kanë funksionuar si sportele fizike pritëse, informuese dhe kanë ndihmuar drejtpërdrejtë qytetarët për lëshimin e dokumentacionit në përputhje me ligjin nr. 10129, datë 11.05.2009 “Për Gjendjen Civile”, të ndryshuar.

Me qëllim lehtësimin e procedurave për ofrimin dhe përfitimin e shërbimeve publike elektronike nëpërmjet shërbimit të transmetimit elektronik të sigurt për qytetarët dhe institucionet publike, Këshilli i Ministrave miratoi Vendimin nr. 495, datë 13.09.2017 “Për miratimin e rregullave të përfitimit të shërbimeve publike elektronike”. Në zbatim të kësaj VKM-je, Ministri i Brendshëm, përmes Urdhrit Nr. 933, datë 27.09.2017 “Për marrjen e masave për zbatimin e rregullave për përfitimin e certifikatave nëpërmjet shërbimit publik elektronik”, urdhëroi Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile, të orientojë zyrat e gjendjes civile në bashki/njësi administrative që lëshimi i certifikatës personale dhe familjare nga Regjistri Kombëtar i Gjendjes Civile të vitit 2010, të ofrohet vetëm nëpërmjet portalit unik qeveritar e-albania, për institucionet publike që kërkojnë këtë dokument gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre.

Në vijim, me miratimin e ligjit nr. 107/2021, datë 4.11.2021 “Për bashkëqeverisjen”, u përcaktua se të gjitha shërbimet e ofruara nga institucionet e administratës publike, do të realizoheshin vetëm elektronikisht nëpërmjet platformës “e-Albania”. Sakaq, në nenin 60 të ligjit nr. 107/2021, datë 4.11.2021 “Për bashkëqeverisjen”, parashikohet se: “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”.

Ndërsa, neni 61, pika 1 e ligjit nr. 107/2021, datë 4.11.2021 “Për bashkëqeverisjen”, përcakton se: “1. Ofrimi i shërbimeve nga të gjitha institucionet shërbimofruese, aplikimet e të cilave realizohen nëpërmjet platformës “e-Albania”, do të realizohet vetëm elektronikisht duke siguruar lëshimin e dokumentit përfundimtar me vulë elektronike ose nënshkrim elektronik.”

Në bazë të dispozitave të 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.

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 ankesave⁶ 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

⁶ 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.

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 ankesës së I. Xh. dhe bazuar në qëndrimin e parashtruar nga vetë Bashkia Vlorë, ky institucion nuk rezultoi 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 e gjendjes civile on-line nëpërmjet e-Albania.

Kështu, personat që kërkojnë të marrin shërbimet e Zyrës së Gjendjes Civile, të Bashkisë Vlorë, aktualisht mund t’i marrin këto shërbime, vetë, drejtpërdrejtë në e-Albania ose duke paguar palë të treta.

Pavarësisht faktit që nga ana e Bashkisë Vlorë u theksua se qytetarët mund të asistoheshin nga ana e Zyrës së Shërbimit Ligjor Falas, për shërbime që mund të aksesoheshin vetëm on-line, rezultoi që kjo zyrë nuk është nën varësinë e Bashkisë Vlorë dhe nuk ofron shërbime që lidhen me gjenerimin e dokumentacionit nga sistemi e-albania. Gjithashtu, nga ana e Bashkisë Vlorë, nuk u vu në dispozicion asnjë fakt, përmes të cilit të provohet se janë njoftuar qytetarët, që mund të asistohen nga një punonjës apo zyrë e posaçme për marrjen e shërbimeve elektronike të e-albanias. Edhe pse Bashkia Vlorë informoi Komisionerin lidhur me shërbimin e ofruar 2 (dy) qytetarëve nga ana e Drejtorisë së Ndihmës dhe Shërbimit Social, për lëshimin e certifikatave për plotësimin e dosjes së ndihmës ekonomike, këto veprime kanë ndodhur në datat 30.05.2025, pasi ajo është njoftuar nga ana e Komisionerit lidhur me ankesën e paraqitur nga ana e I. Xh.. Nga ana e Bashkisë Vlorë nuk u vu në dispozicion të Komisionerit asnjë njoftim i bërë qytetarëve apo procedurë përmes së cilës ata mund të asistoheshin nga punonjës të saj për gjenerimin e dokumentacionit nga sistemi e-albania.

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 gjendjes civile digjitale on-line nëpërmjet e-Albania nuk mund t’i marrin vetë drejtpërdrejt shërbimet në e-Albania. Aksesimi i shërbimeve 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 gjendjes civile 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.

Ankuesja, I. Xh., e cila është në moshën 67 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, e ndodhur në kushtet kur të ardhurat e saj të vetme për të siguruar jetesën janë të ardhurat nga pensioni i invaliditetit të të birit, i cili është me aftësi të kufizuara, është vendosur në kushtet e

pamundësisë për të marrë shërbimin e gjendjes civile të ofruar nga ana e Zyra e Gjendjes Civile, e Bashkisë Vlorë, *on-line* nëpërmjet *e-Albania*.

Sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se, ankuesja, I. Xh. është trajtuar në mënyrë të padrejtë, krahasuar me persona të tjerë, pasi ankuesja 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 digjital *on-line* nëpërmjet *e-Albania* të shërbimeve të gjendjes civile.

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”⁷.

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 ankuesja 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 shkaku e pretenduar të diskriminimit, pala ankuese duhet të provojë në radhë të parë se shkaku 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 Mosha

⁷ GJEDNJ, *Schwizgebel kundër Zvicrës*, Nr. 25762/07, 10 korrik 2010.

Në rastin në fjalë, pretendohet se ankuesja është diskriminuar për më shumë se një shkak dhe konkretisht, për shkak të *moshës, gjendjes arsimore, gjendjes ekonomike 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*”.

Ankuesja, I. Xh., është 67 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.

Ankuesja pretendon se ka ndjekur arsimin 8 vjeçar dhe atë të mesëm 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, ankuesja 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 ankuesja parashtron gjithashtu se, përballet me një situatë të ndërlikuar ekonomike dhe familjare, e cila ndikon drejtpërdrejtë në aftësinë e saj për të përfituar në mënyrë të barabartë nga shërbimet publike të ofruara përmes platformës digjitale e-Albania.

Referuar certifikatës familjare, rezulton që është e martuar dhe veç bashkëshortit, ka dhe djalin e saj me aftësi të kufizuara në trungun familjar. Bashkëshorti e saj, është i moshës 69 vjeç.

Sipas saj, pavarësisht se ka mbushur moshën e pensionit, nuk është përfituese e asnjë lloj pensioni duke qenë e angazhuar në rritjen dhe kujdesin ndaj djalit të saj me aftësi të kufizuara. Gjithashtu, bashkëshorti i saj është përfitues i pensionit të pleqërisë në masën 13,585 lekë. Në kushtet ekonomike dhe familjare në të cilat ndodhet nuk zotëron mjetet teknologjike, kompjuter dhe internet për të kryer vetë drejtpërdrejtë aplikimin për pajisjen me certifikatë familjare në sistemin e-albania. 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 saj, 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 ankuesja trajtohet me të ardhurat e kujdestarisë së djalit të saj me aftësi të kufizuara dhe bashkëshorti i saj me pension pleqërie. 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 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).

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.

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 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 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 realizohet⁸. 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 ndryshme⁹. 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 ndryshme¹⁰. 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 14¹¹.

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ Shih: *Çështja J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

¹¹ 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).

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 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 ushtrimit 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 gjendjes civile *on-line* nëpërmjet *e-Albania* të ofruara nga Zyra e Gjendjes Civile, të Bashkisë Vlorë 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, ankuesja, 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 ajo nuk mund të aplikojë vetë drejtpërdrejtë për të marrë shërbimet e gjendjes civile *on-line* në *e-Albania*, ndërkohë që ofrimi i këtij shërbimi realizohet vetëm *on-line* nëpërmjet *e-Albania*. Në këto kushte ankuesja, e cila 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 gjendjes civile të ofruar nga Zyra e Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë 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 ankuesja nuk mund t’i marri vetë drejtpërdrejtë shërbimet e gjendjes civile *on-line* në *e-Albania* dhe nuk janë vendosur në dispozicion mënyra alternative për të marrë këtë shërbim publik, ajo vendoset në kushtet e pamundësisë për të marrë shërbimin krahasimisht me personat e tjerë që nuk ndodhen në të njëjtat kushte me të. Njëkohësisht, ankuesja është në pamundësi financiare dhe nuk disponon mjetet e nevojshme teknologjike dhe nuk ka akses në internet. Në kushtet kur ankuesja nuk mund të marrë vetë dhe drejtpërdrejtë shërbimin publik ajo është e 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 ankuesen me kosto shtesë, krahasimisht me personat që mund të marrin vetë drejtpërdrejtë shërbimet e ofruara nga Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë *on-line* në *e-Albania*. Përveç kësaj kostoje shtesë që rëndon mbi ankuesen, në kushtet e pamundësisë ekonomike, ankuesja 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.¹² 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.

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

¹² <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/11/VSMS-PpR-Shqiperi-P177845-Final.pdf>

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 cënueshme mund të përballen me vështirësi sa i takon përfitimit të shërbimeve publike digjitale të programit për arsytet e 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.¹³

Bazuar në rezultatet e Anketës së Përdorimit të Teknologjisë së Informacionit (TIK) gjatë vitit 2022, publikuar nga Instat në janar 2023¹⁴, 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

¹³ <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/11/VSMS-PpR-Shqiperi-P177845-Final.pdf>

¹⁴ <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/>

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 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 2022¹⁵, në vitin 2022, grup-mosha 55-64 vjeç që nuk e ka përdorur asnjëherë internetin zë 22.1 përqind krahasimisht me 27.4 përqind 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...”

¹⁵ Si më sipër.

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 mjetesh 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)¹⁶. 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 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 priren 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

¹⁶ <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactivepublications/digitalisation-2023>

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 kujt 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 viktime 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.¹⁷ 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

¹⁷ 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

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 moshuarve¹⁸.

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 2022¹⁹.

Konkluzionet e Këshillit të BE-së 2020 nënvizojnë se “hendeku digjital mes brezave është domethënës dhe rritet me moshën”²⁰, 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.²¹

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 thelbësore²².

Gjithsesi, Qeveria është e ndërgjegjshme që moshë 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 për të gjitha moshat, grupet shoqërore dhe profesionale nga një shumëllojshmëri sektorësh përmes një qasjeje të të mësuarit afatgjatë²³...”.

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 gjendjes civile të cilat nga Zyra e Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë ofrohen vetëm *on-line* nëpërmjet *e-Albania*. Praktika që ndiqet nga Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë në ofrimin e shërbimeve të gjendjes civile *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.

¹⁸ European Union Agency for Fundamental Rights, 2023, *Fundamental Rights of older persons- Ensuring access to public services in digital societies*, fq. 7.

¹⁹ INSTAT (2023), *Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023*, fq. 1 dhe 5. Shkarkuar më 18.01.2014 nga linku: Përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në Familje, 2023 | Instat

²⁰ 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)

²¹ 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.

²² 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.

²³ VKM Nr. 370/2022, “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale “Agjenda Digjitale e Shqipërisë” dhe të Planit të Veprimit 2022–2026,” fq.26-27.

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. Koncretisht, 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.²⁴

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 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 shkak 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.

²⁴ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-handbook-non-discrimination-law-2018_en.pdf, fq.232.

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 Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë e cila duhet të tregonte se praktika e zbatuar prej saj, 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 gjendjes civile *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 Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë për praktikën e ndjekur prej saj, është se kjo praktikë kushtëzohet nga kuadri nënligjor në fuqi i cili vendos detyrimin për ofrimin e shërbimeve të gjendjes civile, 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 Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë. Me miratimin e kësaj VKM-je, nga data 1 maj 2022, shërbimeve publike, përfshi edhe shërbimet publike të ofruara nga Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë, 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, Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë, deklaroi se, ka vendosur mjete për asistimin e kësaj kategorie të qytetarëve në kryerjen e shërbimeve të ofruara prej saj, por në të vërtetë nuk u vu në dispozicion të Komisionerit asnjë provë apo fakt lidhur me të. Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë 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 gjendjes civile, 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 Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë, duke e trajtuar ankuesen 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. Ankuesja e ka të pamundur të marrë vetë në mënyrë të pavarur shërbimet e gjendjes civile *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 Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë për të trajtuar ndryshe ankuesen, e cila 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 gjendjes civile *on-line*, nuk është objektivisht e justifikuar. Për rrjedhojë, Komisioneri arrin në përfundimin se, praktika e ndjekur nga Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë në ofrimin e shërbimeve të gjendjes civile *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 ankuesen në pozita diskriminuese për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike.

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 ankuesen, 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 ankuesen.

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 Zyra e Gjendjes Civile e Bashkisë Vlorë 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 gjendjes civile *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 ankueses, I. Xh., për shkak të moshës, gjendjes arsimore dhe gjendjes ekonomike, në formën e diskriminimit ndërsektorial dhe të tërthortë nga ana e Zyrës së Gjendjes Civile të Bashkisë Vlorë.
2. Bashkia Vlorë, 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 gjendjes civile *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, Bashkia Vlorë, 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: Moshë, gjendja arsimore dhe gjendja ekonomike)

(Forma: Diskriminim ndërsektorial dhe i tërthortë)

(Fusha: Të mira dhe shërbime)