



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr. _____ Prot.

Tiranë, më _____. _____. 2025

V E N D I M

Nr. _____, datë _____. _____. 2025

Bazuar në ligjin 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, pranë Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi është regjistruar ankesa nr.174 Regj., datë 04.08.2025, që i përket ankuesit z. S. C., kundër zyrës së shoqërisë “IdentiTek” sh.a, Laprakë, Tiranë, me pretendimin për diskriminim të personave me aftësi të kufizuar që përfitojnë shërbimin në Zyrën e shoqërisë “Identitek”, sh.a., Laparkë, Tiranë.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri,

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.

Subjekti ankues, në parashtrimet e depozituara pranë KMD-së, shpjegon se është një person me aftësi të kufizuar, banor i njësisë nr. 7, Tiranë, i cili do të pajiset me kartë identiteti dhe pasaportë biometrike. Kujdestaria e tij është interesuar në Laprakë, ngaqë është afër rrugës “Veli Dedi”, në të cilën banon, por ka rezultuar që infrastruktura e zyrës së shoqërisë “IdentiTek” sh.a, që afron këto shërbime nuk ka infrastrukturën e nevojshme, e cila të shërbejë për personat me aftësi të kufizuar. Në këto kushte, ankuesi e ka të pamundur marrjen e shërbimit të tij nga kjo zyrë.

Bazuar në pamjet fotografike të paraqitura nga pala ankuese, rezulton se zyra e shoqërisë “Identitek” sha.a., në Laprakë, Bashkia Tiranë, nuk është e aksesueshme për personat me aftësi të kufizuara, pasi në hyrjen e saj mungon rampa dhe ndodhet një pengesë që e bën të pamundur kalimin në ambientet e brendshme.

Sa më sipër, pala ankuese kërkon nga Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi konstatimin e diskriminimit ndaj personave me aftësi të kufizuara që kërkojnë të përfitojnë shërbime në këtë

zyrë, si dhe marrjen e masave për rregullimin e situatës, në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi.

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

Komisioneri mori në shqyrtim ankesën bazuar në kompetencën e parashikuar nga neni 32, pika 1, shkronja “a”, të ligjit nr. 10221/2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, që i jep të drejtën për të shqyrtuar ankesat nga personat ose grupet e personave që pretendojnë se janë diskriminuar, sipas parashikimeve të këtij ligji.

Bazuar në nenin 7, të ligjit 10221/2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, *mbrojtja nga diskriminimi, garantohet ndaj çdo veprimi ose mosveprimi të autoriteteve publike ose 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 personash.

Ndjekja e procedurës për shqyrtimin e ankesës nga Komisioneri.

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:

- Me shkresën nr. 1177/1 prot., datë 07.07.2025, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka njoftuar dhe kërkuar informacion nga Shoqëria “IdentiTek” sh.a., sim ë poshtë:
 - Informacion nga ana e Zyrës shoqërisë “IdentiTek”, sh.a., Laparkë, Tiranë, lidhur me situatën e pretenduar nga ana e ankuesit.
 - Infomacion mbi përmbushjen e aspekteve që lidhen me aksesueshmërinë për personat me aftësi të kufizuara sipas legjislacionit në fuqi, të ndërtesës ku ofrohen shërbimet nga Zyra e shoqërisë “IdentiTek”, sh.a., Laparkë, Tiranë, shoqëruar me dokumentacion përkatës.
 - Kur është vendosur ofrimi i shërbimeve nga ana e shoqërisë “IdentiTek”, sh.a., në ndërtesën objekt i kësaj ankese?
 - Çfarë masash janë marrë për evidentimin e nevojave për përshtatshmërinë e ndërtesës dhe shërbimeve që ofrohen në këtë Zyrë? Kopje të dokumentacionit përkatës ku gjejnë pasqyrim masat e marra.
 - A është bërë nga ana juaj një planifikim i fondeve të nevojshme për përshtatjen dhe afateve kohore për realizimin e përshtatshmërisë? Kopje të dokumentacionit ku janë bërë planifikimet përkatëse financiare dhe afatet kohore.

- Me shkresën nr.1277/1 prot., datë 18.08.2025¹, Shoqëria “IdentiTek” sh.a., dërgoi një informacion në lidhje me këtë çështje, ku informon se:

Më datë 08/08/2025 u njohëm me Tuajën nr. prot. 1177/1, datë 07.08.2025 që trajton ankesën e z. S. C. regjistruar pranë jush me nr. 174 regj., dt. 04/08/2025. Në lidhje me këtë çështje Ju informojmë si vijon:

Shoqëria IdentiTek SHA është krijuar bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 80, dt. 14/02/2023 me objekt "Për krijimin e shoqërisë aksionare për prodhimin dhe shpërndarjen e dokumenteve biometrike". Aktivitetin operacional shoqëria e ka filluar më datë 01/08/2023, pas përfundimit të afatit të vlefshmërisë së kontratës së koncesionit të shoqërisë Aleat SHPK. Me qëllim mosndërprerjen e shërbimit, IdentiTek SHA vijoi aktivitetin me pothuajse të njëjtat burime njerëzore dhe kryesisht në të njëjtat Zyra Aplikimi.

Theksojmë se që nga viti 2008 deri më datë 31/07/2023 të gjitha marrëdhëniet midis Aleat SHPK dhe Ministrisë së Brendshme (në cilësinë e Autoritetit Kontraktor), duke përfshirë edhe ato që lidhen me sigurimin e zyrës/hapësirës ku mund të kryhej procedura e aplikimit për dokumenta biometrike, ishin të përcaktuara në kontratën e koncesionit. Në thelb autoritetet shtetërore duhet të siguronin Zyrat e përshtatshme për kryerjen e këtij aktiviteti. Megjithatë, në çdo rast aktiviteti kryhej dhe vijon të kryhet pranë zyrës përkatëse të Gjendjes Civile. Ky kusht është i domosdoshëm pasi vetëm nëpërmjet verifikimit të të dhënave të shtetasit mund të vijohet me aplikimin për dokument identifikimi.

Për këtë arsye, me fillimin të aktivitetit operacional më datë 01/08/2023, IdentiTek SHA ka bërë përpjekje të vazhdueshme për formalizimin e marrëdhënieve juridike me pushtetin vendor, ku në të gjitha rastet ushtron aktivitetin edhe zyra përkatëse e Gjendjes Civile.

Në mbështetje të pikës 11 të VKM nr. 80/2023 për krijimin e shoqërisë IdentiTek SHA kemi kërkuar nga organet e pushtetit qendror të iniciohet procesi i formalizimit të marrëdhënies me bashkitë në vend. Ky është një hap i domosdoshëm pasi shoqëria IdentiTek SHA, sipas të dhënave aktuale, nuk mund të investojë në hapësira të cilat nuk i përkasin ligjërisht. Për këtë çështje ju vëmë në dispozicion bashkëlidhur, disa shkresa zyrtare:

- Shkresa nr. prot. 269, dt. 10/02/2025 nga IdentiTek për Ministrinë e Brendshme dhe Ministrin e Shtetit për Pushtetin Vendor.
- Shkresa nr. prot. 891/1, dt. 06/03/2025 nga Ministri i Shtetit për Pushtetin Vendor për IdentiTek SHA.
- Shkresa nr. prot. 269/2, dt. 27/03/2025 nga IdentiTek për Ministrinë e Brendshme dhe Ministrinë e Shtetit për Pushtetin Vendor.

¹ Administruar pranë Komisionerit me nr.1177/2 prot, datë 22.08.2025.

- Shkresa nr. prot. 752, dt. 23/05/2025 nga IdentiTek për Ministrinë e Brendshme.

Në konkluzion të çështjes që lidhet me Zyrat e Aplikimit, ju bëjmë me dije se shoqëria IdentiTek nuk zotëron titull pronësie dhe as të drejta të tjera reale të materializuara në akte civile/administrative. Edhe pse në këndvështrim të bazës ligjore shoqëria rezulton me një rol pasiv, duke e konsideruar këtë çështje mjaft të rëndësishme, janë marrë masa paraprake për planifikimin e fondeve të cilat do të përdoren për përmirësimin e kushteve të aplikimit në këto Zyra. Konkretisht me Vendimin e Asamblesë së Përgjithshme nr. 23, dt. 27/12/2024 është miratuar Programi i Zhvillimit Ekonomik të Shoqërisë për vitin 2025, duke konfirmuar kështu vendimin nr. 7, dt. 26/12/2024 të Këshillit Mbikëqyrës (bashkëlidhur).

Konkretisht, nga kjo praktikë (pra Buxheti 2025) është parashikuar si më poshtë: Shpenzimet për mirëmbajtjen e zyrave të aplikimit varen nga marrëveshjet e mundshme që do të realizohen me autoritetet vendore, duke përfshirë bashkitë dhe institucionet përkatëse. Në varësi të këtyre marrëveshjeve, mund të lindin detyrime shtesë për mirëmbajtjen dhe përmirësimin e ambienteve të zyrave, për të garantuar standarde të larta operationale dhe të shërbimit ndaj qytetarëve. Për shkak të këtyre faktorëve të paparashikueshëm, është thelbësore të parashikohet një fond rezervë në buxhet, i cili do të mundësojë mbulimin e shpenzimeve të paplanifikuara ose emergjente që mund të dalin gjatë zbatimit të marrëveshjeve ose përballjes me amortizimin e këtyre zyrave. Ky fond rezervë do të sigurojë fleksibilitet dhe gatishmëri për të adresuar në kohë çdo nevojë që mund të shfaqet. Ky zë parashikohet në vlerën “Lekë”.

Në të gjithë territorin e vendit, Zyrat e Aplikimit ku ushtron aktivitetin edhe shoqëria IdentiTek janë në pronësi/të marra me qira nga pushteti vendor. Në këto zyra përveç IdentiTek, kryen aktivitetin Zyra e Gjendjes Civile dhe/ose departamente/sectorë të ndryshëm të njësisë administrative/bashkisë.

Pas këtij informacioni të përgjithshëm sqarojmë në lidhje me çështjet e ngritura nga ana juaj, ku kërkohet:

Nga informacioni që kemi marrë nga ana e operatorëve që kryejnë aktivitetin pranë Zyrës së Aplikimit në Laprakë, rezulton se para disa ditësh ankuesi është paraqitur për aplikim për letërnjoftim elektronik dhe pasaportë biometrike. Në fakt procesi i aplikimit ka një rrjedhë procedurale të ndryshme nga ajo që është përpjekur të ndjekë shtetasi. Procedura e aplikimit fillon me identifikimin e shtetasit nga ana e nëpunësit të Gjendjes Civile. Vetëm pas këtij konfirmimi shtetasi paraqitet para operatorit të IdentiTek.

Pavarësisht sa sipër, operatorët e IdentiTek, duke konstatuar se aksesimi në ambientet e Gjendjes Civile ishte shumë i thjeshtë (një shkallë e lartë vetëm 9 cm sipas pamjes fotografike bashkëlidhur), kujdestarja nuk ka pranuar dhe është larguar. Megjithatë, nga verifikimet e mëpasshme ka rezultuar se shtetasi nuk është banor i regjistruar pranë Njesisë Administrative Nr. 11, Laprakë, por rezulton i regjistruar në Njësine Administrative nr. 7. Për këtë arsye, edhe nëse do të kishte

mundur të aksesonte fizikisht ambientet e Gjendjes Civile dhe njëkohësisht të Zyrës së Aplikimit, nuk do të kishte patur mundësi të kryente aplikimin për pasaportë biometrike. Aplikimi për pasaportë biometrike për herë të parë (siç është rasti i ankuesit) ka një fazë paraprake më të gjatë sesa rinovimet. Shtetasit duhet të aplikojnë paraprakisht në e-Albania dhe të plotësojnë një formular vetëdeklarimi që i përcillet elektronikisht strukturës vendore të Policisë së Shtetit. Pas verifikimeve, Policia e Shtetit dërgon këtë formular në zyrën e Gjendjes Civile ku është regjistruar shtetasi. Në rastin konkret, ankuesi, konform procedurës sa sipër, duhet t'i drejtohet Zyrës së Gjendjes Civile dhe më pas Zyrës së Aplikimit të IdentiTek SHA të Njesisë Administrative Nr. 7, Tiranë.

Në lidhje me këtë çështje i referohemi informacionit të cituar më lart. Shoqëria IdentiTek SHA nuk ka marrëdhënie juridike të formalizuar me Zyrën e Aplikimit pranë Njesisë Administrative Nr. 11, Laprakë. Kjo zyrë është në administrim nga Bashkia Tiranë dhe shoqëria IdentiTek SHA kryen aktivitetin e saj paralelisht me organe të tjera shtetërore. Megjithatë, nga pamjet fotografike të realizuara para hyrjes së Zyrës, konstatohet se ka një shkallë vetëm 9 cm të lartë. Pavarësisht sa sipër, nga informacionet që kemi, zyra që administron ligjërisht këtë ambient ka kërkuar nga Bashkia Tiranë të sigurojë një rampë për t'u ardhur në ndihmë çdo qytetari (bashkëlidhur dy foto nga pamja e jashtme e zyrës).

Më datë 01/08/2023, kur shoqëria IdentiTek SHA ka filluar aktivitetin operacional, kjo zyrë ishte ekzistuese. Nga informacione jozyrtare, funksionimi i saj ka filluar gjatë periudhës 2018–2019 kur ky aktivitet kryhej nga shoqëria koncesionare. Ky informacion mund të jetë zyrtarisht i verifikueshëm në arkivin e Autoritetit Kontraktor që ka ndjekur kontratën e koncesionit.

Në lidhje me këtë çështje i referohemi informacionit fillestar të relatuar më lart. Edhe pse shoqëria sipas legjislacionit (VKM nr. 80/2023, pika 11) ka një rol pasiv, është munduar nëpërmjet rrugës institucionale, me shkresa dhe komunikime të ndryshme, për zgjidhjen e kësaj problematike me organet e pushtetit qendror. Nuk është vetëm problematika që lidhet me aksesueshmërinë, por edhe me cilësinë e shërbimit në përgjithësi, sigurinë, ndriçimin e duhur për efekt aplikimi etj. (bashkëlidhur shkresat e sipërcituara).

Në Buxhetin 2025 të miratuar nga Asambleja e Përgjithshme me Vendimin nr. 23, dt. 27/12/2024 (bashkëlidhur), është parashikuar një fond prej 10.000.000 lekë i cili do të përdoret brenda vitit 2025 në varësi të zgjidhjes së statusit ligjor të Zyrave të Aplikimit.

- Me shkresën nr.1177/3 prot., date 26.08.2025 të Komisionerit i është kërkuar informacion dhe shpjegime shtesë në lidhje me çështjen, shoqërisë “IdentiTek”, sh.a., Tiranë, si më poshtë:
- Si është siguruar ofrimi i shërbimit për personat me aftësi të kufizuar në Zyrën e “IdentiTek” sh.a., Laprakë, Tiranë, duke pasur parasysh praninë e një shkalle me lartësi 9 cm në hyrje?

- A janë marrë masa konkrete për të eliminuar pengesat fizike dhe për të garantuar aksesueshmëri në këtë zyrë?
- A ekziston infrastrukturë ndihmëse (si rampë ose asistencë nga stafi) për të kompensuar mungesën e aksesit të plotë në hyrje?
- Në praktikë, si realizohet ofrimi i shërbimit për personat me aftësi të kufizuar që paraqiten në këtë zyrë?
- Duke qenë se ankuesi, z. S. C., është banor i Njesisë Administrative nr. 7, në cilën zyrë të shoqërisë “IdentiTek” duhet të paraqitet ai për të marrë shërbimin?
- Pavarësisht se në këtë kontratë janë përfshirë disa palë kontraktore, sipas pretendimeve tuaja të paraqitura në kthimin e përgjigjes, ju lutemi të informoni nëse të gjitha zyrat e shoqërisë “IdentiTek” sh.a. janë aktualisht funksionale dhe të përshtatura për të garantuar aksesueshmëri për personat me aftësi të kufizuar në përmbushje të detyrimeve tuaja për dhënie të këtyre shërbimeve.
- Gjithashtu, me shkresën nr.1177/4 prot., date 26.08.2025 të Komisionerit i është kërkuar ankuesit z. S. C., kopje e plotë të librezës së invaliditetit të lëshuar nga Shërbimi Social Shtetëror, e cila të jetë e shoqëruar me Vendimin e Komisionit që ka vlerësuar aftësinë e kufizuar, për të parë llojin dhe shkallën e aftësisë së kufizuar shkak i cili është i rëndësishëm për trajtimin e mëtejshëm të ankesës.
- Me shkresën nr.1277/3 prot., datë 28.08.2025², Shoqëria “IdentiTek” sh.a., Tiranë, dërgoi informacionin shtesë të kërkuar nga Komisioneri, ndër të tjera informon se:

Në vijim të trajtimit të çështjes së ngritur nga shtetasi z. S. C., e cila po trajtohet nga ana e Komisionerit për Mbrojtje nga Diskriminimi, informojmë si më poshtë: Siç kemi cituar edhe në përgjigjen e fundit dërguar për këtë çështje, IdentiTek SHA ushtron funksionin në godinën e Njesisë Administrative Nr. 11.

Në të njëjtat ambiente rezulton se ushtrojnë funksionin dy institucione të tjera: Zyra e Gjendjes Civile si dhe vetë administrata e Njesisë Administrative, i cili është potencialisht organi administrues i ambienteve. Që shtetasi të aplikojë për dokumenta biometrike, në parim duhet të identifikohet fillimisht nga nëpunësi i Gjendjes Civile, më pas lejohet të aplikojë. Pra, kontaktin e parë me ambientet, shtetasi, nuk e ka me Zyrën e Aplikimit. Megjithatë, për personat me aftësi të kufizuar, të gjithë punonjësit e IdentiTek impenjohen për të ndihmuar shtetasit për kalimin e kufizimeve fizike. Por, kjo nuk është e vetmja zgjidhje që ofrohet.

Në këndvështrim të mundësive ligjore dhe financiare të shoqërisë IdentiTek SHA, ashtu siç është theksuar në shkresën e mëparshme, në buxhetin e këtij viti është miratuar një fond prej 10.000.000 lekë që mund të përdoret për përmirësimin e kushteve të Zyrave të Aplikimit. Së fundmi, me Vendimin e Asamblesë së Përgjithshme të shoqërisë IdentiTek SHA, Nr. 01, dt. 15/07/2025, pika 3, (bashkëlidhur) është bërë e mundur fillimi i procesit të formalizimit të përdorimit të ambienteve.

² Administruar pranë Komisionerit me nr.1177/5 prot, datë 29.08.2025.

Me këtë vendim, IdentiTek lejohet të krijojë kontakte të drejtpërdrejta me organet e pushtetit vendor deri në lidhjen e marrëveshjeve përkatëse, duke patur si objektiv kryesor përmirësimin e

Në lidhje me vendosjen e rampës është theksuar në shkresën e fundit që është angazhuar stafi i Njesisë Administrative për këtë qëllim. Nga ana tjetër, me fillimin e vitit 2025 një nga objektivat strategjikë të shoqërisë lidhet me përmirësimin e kënaqësisë së aplikuesve (customer satisfaction). Për këtë qëllim janë marrë masa të natyrave të ndryshme; nga trajnimet për operatorët deri tek investime në fushën e teknologjisë dhe komunikimit. Kjo do të finalizohet edhe me ndryshime të mundshme në strukturë për të patur staf të dedikuar për çdo problematikë, nga më pak të rëndësishmet, deri tek aksesin e personave me aftësi të kufizuar që përbën një nga çështjet më të rëndësishme që kërkon zgjidhje. Për këtë arsye konkludojmë se "asistenca nga stafi" është e përhershme.

Stafi i IdentiTek SHA ose punonjës të organeve të tjera që ushtrojnë aktivitetin në të njëjtin ambient ofrojnë ndihmë për personat me aftësi të kufizuar. Megjithatë, siç do të relatohet më poshtë, kjo nuk është zgjidhja e vetme që IdentiTek SHA ofron për shtetasit të cilët e kanë të pamundur aksesin ose paraqitjen pranë Zyrave të Aplikimit.

Në të gjitha rastet kur shtetasit aplikojnë për pasaportë për herë të parë, aplikimi fillon me një formular vetëdeklarimi që plotësohet nga e-Albania, për Policinë e Shtetit. Aplikimi për herë të parë lidhet ngushtë me verifikimin e saktë të identitetit të shtetasit si nga ana e organeve të Policisë së Shtetit ashtu edhe nga nëpunësi i Gjendjes Civile. Për këtë arsye aplikimi kryhet në atë zyrë të Gjendjes Civile ku ka vendbanimin shtetasi.

Pavarësisht se në këtë kontratë janë përfshirë disa palë kontraktore, sipas pretendimeve tuaja të paraqitura në kthimin e përgjigjes, ju lutemi të informoni nëse të gjitha zyrat e shoqërisë IdentiTek SHA janë aktualisht funksionale dhe të përshtatura për të garantuar aksesueshmërinë për personat me aftësi të kufizuar në përmbushje të detyrimeve tuaja për dhënien e këtyre shërbimeve.

Gjatë vitit 2024 shoqëria IdentiTek SHA ngriti një Grup Pune për verifikimin e infrastrukturës së të gjitha Zyrave të Aplikimit, me fokus standardet e sigurisë, ndriçimit, instalimit të pajisjeve të teknologjisë së informacionit si dhe çështje të tjera të aksesueshmërisë në ambiente. Nisur nga faktet që rezultuan nga kjo "site survey", u propozua dhe u miratua fondi përkatës në buxhetin e vitit 2025. Në fakt, nuk është vetëm Zyra e Aplikimit, Laprakë, e cila ka këtë problematikë; ka edhe zyra të tjera, gjithmonë të përbashkëta me Gjendjen Civile dhe Bashkinë përkatëse, që paraqesin kufizime aksesueshmërie. Megjithatë, shoqëria IdentiTek SHA ka zgjidhur çdo rast aplikimi duke përdorur "aplikimet mobile".

Në rastet kur evidentohet pamundësia e justifikuar e shtetasve për t'u paraqitur pranë Zyrave të Aplikimit, në bashkëpunim me Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile, krijohen grupe "ad hoc" për të realizuar aplikimin në shtëpi/spital/shtëpi të moshuarish, etj. E njëjta zgjidhje u

dha për ankuesin, z. C. Më datë 27/08/2025 ky grup realizoi në shtëpi aplikimin për dokumenta identifikimi për ankuesin (bashkëngjitur komunikimet elektronike).

Në konkluzion kërkojmë të nënvizojmë faktin se çështja e aksesueshmërisë së personave me aftësi të kufizuar konsiderohet nga ana jonë si mjaft e rëndësishme. Deri në përshtatjen e ambienteve në tërësi, shoqëria IdentiTek SHA do të vijojë të ofrojë shërbimin "mobile" në mënyrë që shërbimi i pajisjes me dokumenta biometrike të mos mungojë.

- Me shkresën nr.1177/6 prot., date 08.09.2025 të Komisionerit i është përcjellë ankuesit shkresa nr.1277/1 prot., datë 18.08.2025 dhe nr.1277/3 prot., datë 28.08.2025 të shoqërisë “IdentiTek” sh.a, Tiranë, për të bërë parashtrimet e tija në lidhje me këto përgjigje.
- Referuar Fletës së Lajmërim-Marrjes të Zyrës Postare nr. RR 799 630 061 AA, datë 08.09.2025, rezultoi se pala ankuese e ka marrë në dorëzim shkresën nr.1177/6 prot., date 08.09.2025 të Komisionerit, por nuk ka dërguar asnjë përgjigje në lidhje me të pranë Komisionerit.

Bazuar në nenin 33/8 të Ligjit nr. 10 221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”³, të ndryshuar, dhe për të sqaruar të gjitha faktet dhe rrethanat e çështjes, Komisioneri, pasi vlerësoi kërkesën e ankuesit, caktoi datën 11.11.2025, ora 10:00, për zhvillimin e seancës dëgjimore dhe njoftoi palët me shkresën nr. 1177/7 prot., datë 15.10.2025.

Seanca dëgjimore u zhvillua në mungesë të palës ankuese, z. S. C., megjithëse nga njoftimi postar rezultonte se ai ishte informuar për datën dhe zhvillimin e saj. Ndërkaq, pala ndaj së cilës ishte paraqitur ankesa, shoqëria “IdentiTek” sh.a, ishte e pranishme dhe u përfaqësua në këtë seancë nga z. E. J., Drejtor i Divizionit të Operacioneve, dhe z. E. M., jurist, në bazë të Autorizimit nr. 1277/5 prot., datë 22.11.2025.

Në vijim të seancës dëgjimore, në fillim u lexua ankesa e paraqitur nga pala ankuese, z. C., ku u evidentuan pretendimet e tij si dhe rrethanat që, sipas tij, lidhen me mënyrën e trajtimit të çështjes nga shoqëria. U pasqyruan të gjitha piketat kryesore të ankesës, argumentet e ngritura dhe kërkesat e paraqitura prej tij për shqyrtim.

Nga ana tjetër, pala ndaj së cilës ishte bërë ankesa i qëndroi qëndrimeve të shprehura më herët dhe të depozituara zyrtarisht pranë institucionit. Përfaqësuesit e shoqërisë sqaruan gjithashtu veprimtarinë e “IdentiTek” sh.a, duke dhënë detaje mbi fushën e aktivitetit, natyrën e shërbimeve që ofrohen si dhe mënyrën e ofrimit të tyre për të gjitha kategoritë e përdoruesve, me qëllim që të jenë sa më efektive. Në lidhje me rastin konkret, pala e ankuar sqaroi se:

Shoqëria IdentiTek SHA është krijuar me VKM nr. 80/2023 dhe ka si objekt prodhimin dhe shpërndarjen e dokumenteve biometrike të identifikimit. Ajo ka filluar aktivitetin operacional më

³ Neni 33/8, ligji nr. 10221/2010 “Për mbrojtjen nga diskriminimi”: “Kur e sheh të përshtatshme, komisioneri zhvillon një seancë dëgjimore publike dhe fton palët dhe çdo person tjetër të interesuar.”

datë 01.08.2023, menjëherë pas përfundimit të kontratës së koncesionit të shoqërisë Aleat SHPK. Gjatë ushtrimit të aktivitetit, IdentiTek SHA ka marrë përsipër të garantojë vazhdimësinë e shërbimit, duke përdorur të njëjtat struktura, të njëjtat Zyra Aplikimi dhe pjesërisht të njëjtët punonjës që operonin më parë në sistemin koncesionar. Procesi i aplikimit për dokumente biometrike bazohet plotësisht në identifikimin paraprak të shtetasit nga ana e Gjendjes Civile, çka e bën bashkëveprimin me këtë strukturë të domosdoshëm.

Zyrat e Aplikimit ku IdentiTek SHA ofron shërbimet e tij ndodhen në të gjithë territorin e vendit dhe janë të atashuara pranë Zyrave të Gjendjes Civile, një praktikë e ndjekur që prej vitit 2008. Kjo organizim lidhet me vetë procesin e aplikimit, pasi verifikimi i identitetit kryhet detyrimisht nga nëpunësit e Gjendjes Civile, çka e bën të domosdoshme që Zyra e Aplikimit dhe Zyra e Gjendjes Civile të jenë në të njëjtin ambient fizik. Përveç Gjendjes Civile, në këto ambiente shpesh ushtrojnë aktivitet edhe struktura të tjera të pushtetit vendor (departamente, njësi administrative, etj.).

Zyrat ku ushtron aktivitetin IdentiTek nuk janë në administrimin ose pronësinë e shoqërisë. Ato rezultojnë të jenë: në pronësi të pushtetit vendor, osetë marra me qira nga bashkitë dhe vihen në dispozicion të Gjendjes Civile, në hapësirat e të cilave operon edhe IdentiTek SHA. Për këtë arsye, IdentiTek SHA nuk ka asnjë të drejtë juridike të kryejë investime, të shtojë pajisje, të përshtasë ambientet, të vendosë rampa, sisteme ndriçimi, ngrohje-ftohje apo të ndërhyjë fizikisht në cilëndo mënyrë në hapësirat ku operon. Ky kufizim ka qenë një nga arsyet kryesore që kanë penguar ndër vite përmirësimin e kushteve të punës, kushteve teknike dhe aksesueshmërisë për shtetasit, përfshirë edhe personat me aftësi të kufizuara.

Për shkak të kësaj situate të kufizimeve ligjore mbi ambientet, IdentiTek SHA ka ndërmarrë një numër veprimesh institucionale, të bazuara në shkresa zyrtare që i janë vënë në dispozicion autoriteteve. Konkretisht: Ministria e Brendshme, si palë në kontratën koncesionare të mëparshme dhe autoritet përgjegjës për strukturat e identifikimit; Ministria e Brendshme; Bashkitë dhe njësitë administrative në të gjithë vendin, të cilat administrojnë fizikisht hapësirat; Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile, si strukturë që bashkëpërdor ambientet me IdentiTek dhe është pjesë e procesit të aplikimit.

Pas autorizimit të dhënë me Vendimin e Asamblesë së Përgjithshme nr. 1, dt. 15/07/2025, IdentiTek SHA ka nisur një proces të gjerë kontaktesh me bashkitë për formalizimin e përdorimit të ambienteve, me qëllim që të krijohet baza juridike e nevojshme për të kryer investimet. Në disa bashki janë bërë hapa përpara dhe marrëveshjet e propozuara janë pranuar. Megjithatë procesi mbetet në zhvillim, pasi duhet negociuar me një numër të madh njësisish vendore.

Gjithashtu shoqëria ka sugjeruar koordinimin e procesit në nivel qendror, për të shmangur qasjet e ndryshme nga një bashki në tjetrën dhe për të garantuar një standard kombëtar të shërbimit.

Aksesueshmëria në ambientet e Zyrave të Aplikimit mbetet një sfidë e vazhdueshme për shkak të pamundësisë së IdentiTek SHA për të ndërhyrë fizikisht në to. Megjithatë shoqëria ka ndërmarrë masa alternative për garantimin e shërbimit, përfshirë:

- shërbimin “mobile”, për raste me pamundësi të justifikuar fizike, i aplikuar në shtëpi, spital apo qendra të kujdesit;
- angazhimin e stafit të Gjendjes Civile dhe të Njësive Administrative për ndihmë fizike në mungesë të rampave;
- protokolle të posaçme për shtresat vulnerabël: persona me aftësi të kufizuar, të moshuar, gra shtatzëna, prindër me fëmijë të vegjël, dhe çdo kategori që ka vështirësi në aksesim.

Masat e përmendura më sipër, të cilat synojnë garantimin e shërbimit për personat me aftësi të kufizuar dhe shtresat vulnerabël, janë mbështetur në bazë të Urdhrit të Ministrit të Brendshëm nr. 93/2021. Ky urdhër parashikon afrimin e shërbimeve pranë vendbanimit të qytetarëve dhe lehtësimin e procedurave për shtresat në nevojë, duke mundësuar ofrimin e shërbimeve në mënyrë alternative, jashtë zyrave fizike, në rastet kur aksesueshmëria në ambientet e zyrave të aplikimit është e pamundur.

Në lidhje me rastin e ankuesit, është zbatuar e njëjta praktikë pune e përdorur për personat me aftësi të kufizuar dhe shtetasit në kushte të veçanta. Edhe pse shtetasi nuk kishte të drejtë të aplikonte në Njësine Administrative nr. 11 për shkak të vendbanimit të tij real në Njësine nr. 7, IdentiTek SHA ka garantuar që shërbimi të mos mungojë. Si rezultat, për ankuesin është organizuar një shërbim aplikimi në banesë, dhe ai është pajisur me dokument identifikimi dhe pasaportë biometrike, në respektim të plotë të ligjit dhe të praktikave të aplikuara për raste analoge.

Në nenin 33/5 të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, përcaktohet se: “Personat fizikë ose juridikë, kundër të cilëve është paraqitur ankesa, njoftohen me shkrim nga Komisioneri brenda 15 ditëve nga marrja e ankesës”.

Neni 91/3 të Kodit të Procedurës Administrative, të ndryshuar, parashikon se: “Nëse ligji parashikon detyrimin e palës për të paraqitur dokumente ose prova, si pjesë ose së bashku me kërkesën për fillimin e procedurës, afatet e përcaktuara sipas pikave 1 ose 2, të këtij neni, fillojnë nga paraqitja e plotë e tyre”.

Në ankesën e regjistruar pranë Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ankuesi ka pretenduar vështirësi në aksesin fizik dhe përdorimin e shërbimeve të Zyrave të Aplikimit për dokumenta biometrike. Ankuesi kërkoi nga Komisioneri konstatimin e diskriminimit dhe ndërmarrjen e masave për eliminimin e pasojave të tij.

Gjatë periudhës 15-vjeçare të kontratës së koncesionit, Zyrat e Aplikimeve për dokumenta biometrike kanë qenë të atashuara pranë Zyrave të Gjendjes Civile, duke përdorur ambientet e

pronësisë ose me qira të pushtetit vendor. Këto zyra nuk kanë qenë nën administrimin e IdentiTek SHA, nuk kanë pasur të drejtë të ndryshojnë apo përmirësojnë ambjentet, dhe për këtë arsye çdo përmirësim, kërkonte koordinim dhe formalizim për të mundësuar përdorimin e fondeve të nevojshme.

Shoqëria IdentiTek SHA ka adresuar ankesa lidhur me mungesën e aksesit fizik pranë Zyrave të Aplikimit tek Ministria e Brendshme, bashkitë dhe drejtoritë e gjendjes civile. Bazuar në dokumentacionin zyrtar të paraqitur dhe analizat periodike të situatës, është bërë evidentimi i nevojave për përmirësimin e kushteve dhe sigurimin e qasjes për të gjithë shtetasit, përfshirë personat me aftësi të kufizuar dhe shtresat e tjera në nevojë.

Në mbështetje të këtyre masave, Ministria e Brendshme ka nxjerrë Urdhrin nr. 93/2021, i cili parashikon afrimin e shërbimeve pranë vendbanimit të qytetarëve dhe lehtësimin e procedurave për shtresat në nevojë. Ky urdhër mundëson ofrimin e shërbimeve në mënyrë alternative, jashtë zyrave fizike, kur aksesueshmëria është e pamundur.

Në vijim, IdentiTek SHA ka nisur procesin e formalizimit të përdorimit të ambjenteve me bashkitë dhe ka marrë masa konkrete për të garantuar që të gjithë shtetasit, përfshirë ata me aftësi të kufizuar dhe shtresat vulnerabël, të pajisen me dokumenta identifikimi dhe pasaporta pa pengesa fizike apo administrative.

Sa më sipër IdentiTek SHA ka marrë të gjitha masat për të garantuar që asnjë person me aftësi të kufizuar, me vështirësi lëvizjeje, të moshuar, gra, fëmijë apo përfaqësues të shtresave të tjera në nevojë, të mos mbetet pa marrë shërbimin për dokumenta biometrike. Për këtë qëllim, shërbimet janë ofruar edhe jashtë zyrave fizike, përmes vizitave në shtëpi dhe shërbimeve pranë vendbanimit të qytetarëve, në përputhje me Urdhrin e Ministrit të Brendshëm nr. 93/2021. Kjo masë ka mundësuar qasje të barabartë dhe të lehtësuara për të gjithë shtetasit, duke përfshirë edhe rastin konkret të ankuesit, i cili ka marrë shërbimin për dokument identifikimi dhe pasaportë, duke u realizuar plotësisht kërkesa e tij.

Në nenin 32, pika 3, të ligjit nr.10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar përcaktohet: “3. Për shqyrtimin e ankesave që i drejtohen, komisioneri zbaton normat e parashikuara në Kodin e Procedurave Administrative, me përjashtim të procedurave që parashikohen nga ky ligj.”

Neni 90, pika 3, të Kodit të Procedurave Administrative (K.P.A), ka parashikuar se: “Procedura administrative, e nisur me kërkesë apo kryesisht, deklarohet e përfunduar pa një vendim përfundimtar për çështjen, në rastet e parashikuara në nenet 93-96 të këtij Kodi. Deklarata e përfundimit të procedurës administrative, pa një vendim përfundimtar për çështjen, përbën akt administrativ”.

Në këto kushte, Komisioneri vlerëson se qëllimi për të cilin procedimi administrativ ka filluar mbi bazën e ankesës së palës ankuese është përmbushur në thelb, pasi u zgjidh problematika e adresuar pranë Komisionerit.

Për rrjedhojë është përmbushur edhe qëllimi i ligjit nr. 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, për sigurimin e të drejtës së çdo personi për:

- “a) barazi përpara ligjit dhe mbrojtje të barabartë nga ligji;*
- b) barazi të shanseve dhe mundësive për të ushtruar të drejtat, për të gëzuar liritë dhe për të marrë pjesë në jetën publike;*
- c) mbrojtje efektive nga diskriminimi dhe nga çdo formë sjelljeje që nxit diskriminimin”.*

Përfundimisht, referuar sa më sipër, si dhe duke mbajtur në konsideratë:

- Shoqëria IdentiTek SHA ka marrë iniciativën për rregullimin e situatës ligjore të ambjenteve pranë Zyrave të Gjendjes Civile, për të mundësuar përdorimin e fondeve dhe përmirësimin e kushteve të punës për punonjësit dhe të shërbimit për qytetarët.
- Shoqëria IdentiTek SHA ka propozuar përmirësime të kushteve fizike të zyrave, duke përfshirë ndriçimin, sigurinë dhe mundësinë e vendosjes së sistemeve të ngrohje-ftohjes.
- Shoqëria IdentiTek SHA ka iniciuar mekanizma për qasje të lehtësuara për personat me nevojë të veçanta dhe shtresat në nevojë, duke ofruar mundësi alternative të ofrimit të shërbimeve, jashtë zyrave fizike, përmes vizitave në shtëpi dhe pranë vendbanimit të qytetarëve, në përputhje me Urdhrin e Ministrit të Brendshëm nr. 93/2021.
- Shoqëria IdentiTek SHA ka adresuar ankesat e qytetarëve dhe ka bashkëpunuar me Ministrinë e Brendshme, Ministrinë e Shtetit për Pushtetin Vendor dhe strukturat e pushtetit vendor, me qëllim gjetjen e zgjidhjeve praktike për përmirësimin e shërbimit dhe qasjen e qytetarëve.
- Shoqëria IdentiTek SHA ka ndërmarrë veprime konkrete për rastin e ankuesit, duke siguruar që ai të pajiset me dokument identifikimi dhe pasaportë, duke demonstruar se iniciativat e ndërmarra mund të garantojnë shërbim edhe për qytetarët me vështirësi në qasje.

Komisioneri arrin në përfundimin se, procedura administrative për shqyrtimin e ankesës nr.174 Regj., datë 04.08.2025, që i përket ankuesit z. S. C., kundër zyrës së shoqërisë “IdentiTek” sh.a, Laprakë, Tiranë duhet të deklarohet e përfunduar, pa një vendim përfundimtar, për shkak se objekti dhe qëllimi i ankesës për të cilin ka nisur procedura është bërë i pamundur, për sa kohë që objekti dhe qëllimi që pala ankuese ka kërkuar të realizojë nëpërmjet kësaj procedure administrative është përmbushur⁴.

PËR KËTO ARSYE:

⁴ Për analogji citojmë vendimet e KMD-së: Nr. 107/2024, Nr. 181/2024.

Mbështetur në nenin 90/3, të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë” dhe nenet 32 e 33, të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar,

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

V E N D O S I:

1. Të deklarojë të përfunduar procedurën administrative për shqyrtimin e ankesës ankesës nr.174 Regj., datë 04.08.2025, që i përket ankuesit z. S. C., pa një vendim përfundimtar, pasi është arritur qëllimi dhe efektiviteti për të cilin ka filluar procedura administrative.
2. Rekomandohet që:
Ministria e Brendshme dhe njësitë e vetëqeverisjes vendore, duhet të marrin masat e mëposhtme:
 - Plotësimin e të gjitha standardeve të aksesueshmërisë në ambientet ku ofrohen shërbimet e aplikimit për dokumenta biometrike, sipas parashikimeve në vendimet e Këshillit të Ministrave nr. 1503, datë 19.11.2008, “Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara” dhe nr. 1074, datë 23.12.2015 “Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara”.
 - Hartimin e një plani masash për evidentimin e të gjitha pengesave ekzistuese në ambientet e përdorura nga Zyrat e Aplikimit për dokumenta biometrike, për të cilat nevojitet përshtatshmëria, me qëllim parandalimin e situatave diskriminuese ndaj personave me aftësi të kufizuara. Pjesë e planit të masave duhet të jetë planifikimi progresiv i fondeve të nevojshme për përshtatjen dhe përcaktimi i afateve kohore për realizimin e përshtatshmërisë.
3. Kundër këtij vendimi lejohet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijeni.

KOMISIONERI

Robert GAJDA