

## PERMBLEDHJE EKZEKUTIVE

# E RAPORTIT TË NDËRMJETËM TË MONITORIMIT TË PROCESIT TË LËSHIMIT TË KARTAVE TË IDENTITETIT

[23 Prill – 23 Maj]

3 Qershor 2009

Ky raport eshte mbeshtetur finaciarisht nga Programi i Granteve te Vogla i Komisionit per Demokraci i Ambasades se SH.B.A.-se ne Tirane. Opinionet, gjetjet, konkluzionet dhe rekomandimet e shprehura jane te autor-it/ve dhe nuk perfaqesojne domosdoshmerisht ato te Departamentit te Shtetit



**Lëvizja Europiane në Shqipëri (EMA)** është një organizatë think tank e cila synon përmirësimin e cilësisë së debatit në lidhje me procesin e integritit europian. Lëvizja shërben si forum për shkëmbimin e pikëpamjeve në sfidat politike, ligjore, ekonomike, dhe sociale me të cilat përballet Shqipëria në rrugën drejt integritit europian.

**European Movement Albania**

Rr. Brigada VIII, Godina 1/3, Ap.8, Tiranë 1001, Albania

Tel/Fax: +355 4 2253184

[www.em-al.org](http://www.em-al.org)

[info@em-al.org](mailto:info@em-al.org)

## GJETJET KRYESORE

**European Movement in Albania (EMA), financuar nga Ambasada e ShBA në Shqipëri, ka ndërmarrë projektin “Monitorimi i procesit të pajisjes së qytetarëve me letërnjoftimin elektronik”.**

Projekti ka si qëllim të vlerësojë zbatimin e procesit të pajisjes me letërnjoftimin elektronik në Tiranë, Durrës, dhe Shkodër si qytetet me te mëdha te vendit. Në të njëjtën kohë projekti synon të rrisë shkallën e transparencës së këtij procesi, si një ndër aspektet kryesore për të garantuar zgjedhje të lira dhe të ndershme në Shqipëri. Ky projekt monitorimi është i pari dhe i vetmi i realizuar në Shqipëri drejtpërdrejt në terren aty ku dhe janë shfaqur problemet më të mëdha të këtij procesi. Afrimi i datës së zgjedhjeve kërkon një reagim sa më të shpejtë nga të gjithë aktorët e interesuar për këtë proces kaq të rëndësishëm mbarëvajtja e të cilit është kusht për realizimin korrekt të zgjedhjeve.

### Hyrje

U deshën plot 6 vjet e 3 muaj kohë për të nxjerrë aktin nënligjor përkatës i cili do të vinte në zbatim ligjin “Për Gjendjen Civile” dhe do te fillonte procesin e pajisjes me dokumente identifikimi.

Kalimi i detyrës së pajisjes me karta nga ana e organeve shtetërore përkundrejt një kompanie private që do të ishte fituese e një procedure koncesioni **do të përcaktonte edhe një kalim përgjegjësie për procesin tek një operator privat duke zbehur përgjegjësinë shtetërore për procesin.**

Procesi startoi shumë vonë, fillimisht në vetëm në Tiranë në mesin e muajit janar dhe me vonë gradualisht në qytetet e tjera kryesore, në qytetet me të vogla, dhe në komuna, ku ka akoma zyra të pahapura.

Që me nisjen në janar të aplikimeve, procesi është shoqëruar me një **fluks aktesh ligjore dhe nën ligjore duke ndikuar negativisht** në qartësinë dhe qëndrueshmërinë e tij.

Në një periudhë 5-mujore janë ndërmarrë 7 iniciativa ligjore dhe nënligjore me ndikim në proces si: VKM nr. 1 date 7.01.2009; VKM nr. 50 date 23.01.2009; VKM nr. 361 date 1.04.2009; VKM nr. 336 date 15.04.2009; VKM nr. 419 datë 30.04.2009; VKM nr. 15 date 14.01.2009; Udhëzim nr. 28 datë 04.05.2009 i Ministrit të Financave; Ligji nr. 10 066, datë 02.02.2009 “Për një ndryshim në ligjin nr. 8952, datë 10.10.2002 “Për dokumentin e identitetit të shtetasve shqiptarë”.

## Informimi

Ka munguar një fushatë e mirëorganizuar informative e cila do të duhej të adresonte të paktën problemet e shtuara këtij procesi nga ndryshimet e shpeshta ligjore dhe vonesa në nisjen e procesit. Procesi nuk është uniform as në elementët kryesor të tij, siç është orari i punës. Tabela më poshtë paraqet oraret e punës në 3 qytetet e monitoruar.

	Tirana	Durrësi	Shkodra
	11 qendra aplikimi	5 qendra aplikimi	5 qendra aplikimi
E hënë deri të premte	08.00 - 21.00,	08.00 - 16.30	08.30 -16.00
E shtunë, e Diel	08.30 - 18.30	09.30 - 18.30	09.30 - 18.00

Mungesa e informacionit për oraret e punës së qendrave ka bërë që në ditë e pushimit e shtunë dhe e diel, të ketë shumë pak aplikime në kontrast me radhët që ekzistojnë gjatë ditëve të javës (sidomos në Durrës dhe Shkodër). Në këto raste zyrtar janë mbyllur dhe përpara orarit zyrtar të përcaktuar.

## Përfitimi i Rimbursimit

Në bazë të të dhënave të grumbulluara nga intervistat në terren **rezulton se 90% e të intervistuarve nuk kanë informacion** lidhur me mënyrën dhe masën e rimbursimit. Nga pyetësorët rezulton se situata paraqitet më problematike në Shkodër ku evidentohen mungesa në informimin e qytetarëve lidhur me kategoritë e rimbursimit dhe mënyrën e përfitimit të rimbursimit. Krahas mungesës së ndërgjegjësimit qytetar mungesa e informimit ka ardhur dhe si pasojë edhe e faktit se operatorët e qendrës së aplikimit nuk janë gjithmonë të gatshëm për të dhënë këtë informacion për qytetarët. Në qytetin e Durrësit është vënë re që edhe punonjëset nuk kishin informacion të përditësuar lidhur me procesin e rimbursimit.

## Komuniteti Rom dhe Egjiptian

Funksionimi i komisionit për evidentimin e personave të komunitetit rom dhe të komunitetit egjiptian mbetet i paqartë dhe në mungesë totale transparence ndaj publikut. Anëtarët e komisionit do të paraqiten në shtëpitë të shtetasve me origjinë rome apo egjiptiane **për të lëshuar vërtetime për marrjen e dokumenteve falas, e duke lënë kështu hapur mundësinë për abuzime.**

## Mbrojtja e te dhënave personale.

Në bazë të ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008 në Shqipëri ekziston një organ i specializuar për mbrojtjen e të dhënave personale, i cili është Komisioneri për mbrojtjen e të dhënave personale por që çuditërisht nuk është përfshirë në këtë proces duke mos garantuar kështu sigurinë e të dhënave personale sipas legjislacionit shqiptar dhe Konventave Ndërkombëtare të ratifikuara.

## TË DHËNA TË DALA NGA MONITORIMET

- *Dallimi midis aplikimeve dhe shpërndarjeve gjatë ditëve të javës dhe fundjavës*

Një diferencë e madhe është vërejtur midis aplikimeve dhe shpërndarjeve të letërnjoftimeve gjatë ditëve të javës dhe ditëve të fundjavës, ku gjatë fundjavave zyrat qëndrojnë në pjesën më të madhe të kohës bosh ndërsa gjatë ditëve të javës vihet re një fluks i madh personash. Ky fakt ka ndikuar në efektivitetin e procesit dhe ka rënduar situatën gjatë ditëve të javës ku fluksi i madh i qytetarëve ka dekurajuar ata të aplikojnë apo të tërheqin letërnjoftimin.

### Tirana

	Aplikim	Shpërndarje
Mesatarja dite jave	139	153
Mesatarja fundjave	70	57

### Durrësi

	Aplikim	Shpërndarje
Mesatare dite jave	70	49
Mesatare fundjave	60	63

### Shkodra

	Aplikimi	Shpërndarja
Mesatarja dite jave	139	114
Mesatarja fundjave	88	83

- **Qëndrimi i Personave Në Radhë**

Ky element konsiderohet problematik duke marrë parasysh kohëzgjatjen e procesit të aplikimit i cili varion nga 5 – 10 minuta. Mesatarisht kohëzgjatja e procesit të aplikimit është 7 min e cila rezulton të jetë një kohëzgjatje optimale për të tri qytetet. Duke iu referuar kësaj shifre por edhe grafikëve të më poshtëm të cilat evidentojnë mesataren e personave në radhë rezulton se për qytetin e Tiranës mesatarja e kohës që i duhet një qytetari të presë nëse ai është i fundit në radhë është afërsisht 15 min në zyrën e aplikimit dhe 13 min në zyrat e shpërndarjes. Ky raport për qytetin e Durrësit është 48 min në zyrën e aplikimit dhe 37 min në zyrat e shpërndarjes së letërnjoftimit elektronik. Situata për njësinë bashkiake nr. 5 në këtë drejtim paraqitet disi më problematike. Kështu për këtë njësi një qytetar duhet të presë në radhë mesatarisht 210 min pra afërsisht 3.5 orë në zyrat e aplikimit dhe 182 min ose 3 orë në zyrat e shpërndarjes. Në të dyja rastet koha mesatare që i duhet të presë një qytetari në radhë si për të kryer aplikimin ashtu edhe për të tërhequr letërnjoftimin elektronik është afërsisht 3 orë. Situata për qytetin e Shkodrës paraqitet disi më ndryshe pasi shifrat rezultojnë të jenë 48 min në zyrat e aplikimit dhe 80 min në zyrat e shpërndarjes, të cilat janë shifrat më të larta krahasuar me dy qytetet e tjera.

Qyteti	Kohëzgjatja në radhe për aplikim (minuta)	Kohëzgjatja në radhe për të tërhequr (minuta)
Tiranë	15	13
Durrës	48	37
Shkodër	48	80

## PROBLEME TË INFRASTRUKTURËS

- **Ndërprerje të energjisë elektrike:**

Nga monitorimi në terren rezulton se një ndër problemet me të cilën përballën qytetarët gjatë aplikimit për letërnjoftimet elektronike është mungesa e energjisë elektrike. Ndërprerjet apo mungesa e energjisë elektrike shkakton radhë të gjata dhe vonesa në procesin e aplikimit duke e vështirësuar këtë proces dhe njëkohësisht duke rritur pakënaqësinë e qytetarëve të cilët duhet të paraqiten një ditë tjetër në zyrat e aplikimit. Ajo që vihet re është që Tirana rezulton më shumë problematike në këtë aspekt sesa Durrësi dhe Shkodra, ku ndërprerjet e energjisë elektrike janë më të rralla dhe me intervale të shkurta kohore.

- ***Ndërprerje të internetit dhe defekte në sistemin kompjuterik:***

Një problem tjetër shqetësues i cili cenon funksionimin normal të zyrave të aplikimit dhe të shpërndarjes së letërnjoftimeve elektronike është ndërprerja e internetit për intervale kohe të ndryshme mesatarisht 1,5 deri në 2 orë .

Gjithashtu një tjetër problem i rëndësishëm me të cilën janë ballafaquar qytetarët është mos funksionimi i kompjuterëve apo i lexuesit elektronik të shenjave të gishtërinjve.

### **Probleme me të dhënat personale (Vendlindja, Mbiemri, Emri, Datëlindja)**

- ***Probleme me vendlindjen:***

Qytetarët gjatë aplikimit për letërnjoftimet elektronike janë ndeshur më një problem shumë të rëndësishëm që lidhet me saktësinë e të dhënave personale. Nga monitorimet por njëkohësisht edhe nga intervistat e realizuara drejtpërdrejtë me qytetarët është evidentuar se ka patur raste ku të dhënat personale nuk janë të sakta ku shpesh emrat ngatërrohen qytetet ose komunitet, ose nuk figurojnë të regjistruar ndryshimet e qendrave të banimit.

- ***Probleme me Datëlindjen***

Probleme ka patur edhe me datëlindjet ku disa qytetarë përmes pyetësorëve kanë shprehur shqetësimin e tyre për sa i përket këtij problem. Kështu janë evidentuar raste kur qytetare të cilët e kanë ditëlindjen më 29 shkurt dhe për shkak se sistemi i të dhënave nuk e pranonte këtë si datë në kartën e tyre rezultoi si datë lindje data 28 shkurt. Ngatërresa të tjera me data janë ndeshur dhe për shkak të mungesës së vëmendjes së qytetarëve për konfirmimin e të dhënave gjatë procesit të aplikimit.

- ***Probleme me Emrin, Mbiemrin dhe gërmat Ë dhe Ç:***

Probleme gramatikore të cilat figurojnë në Emrin apo Mbiemrin e qytetarëve është një ndër problemet e hasura më shpesh. Kështu qytetarë të ndryshëm pohojnë se letërnjoftimet e tyre elektronike përmbajnë gabime gramatikore pasi gërma “dh” është përdorur në vend të “ll”, më shumë problematike janë gabimet lidhur me gërmën “ë” e cila është shkruar “e” dhe “ç” e shkruar “c”. një element tjetër është edhe shkrimi me shkronjë të madhe i fshatit apo krahinës ndër kohë që emri i qytetit shënohet me shkronjë të vogël

- ***Vonesa në shpërndarjen e letërnjoftimeve elektronike për një pjesë të aplikimeve të realizuara në periudhën janar - shkurt***

Nga dëshmitë e marra drejtpërdrejt nga pyetësorët e realizuar me qytetarët në Tiranë rezulton se një pjesë e aplikimeve të kryera nga 27 janari dhe gjatë muajit shkurt kanë patur probleme dhe ende nuk janë shpërndarë megjithëse qytetarët janë paraqitur mesatarisht mbi 3 - 4 herë në zyrat e shpërndarjes, madje ka raste kur persona të caktuar janë paraqitur deri mbi 10 herë. Shumë prej qytetarëve pohojnë se ecejaket nëpër zyrat e shpërndarjes së letërnjoftimeve mund të evitohet në rast se punonjësit e këtyre zyrave do të lajmëronin qytetarët kur letërnjoftimi i tyre është gati nëpërmjet nr. të tyre të telefonit.

- *Kohëzgjatja Mesatare për Tërheqjen e Letërnjoftimit*

Kohëzgjatja më e shkurtër për tërheqjen e letërnjoftimit nga dita e aplikimit është 14 ditë ndërsa më e gjata është 125 ditë nga dita e bërjes së aplikimit.

- Mesatarisht për qytetin e **Tiranës** kohëzgjatje për tërheqjen e letërnjoftimit elektronik është **40.7 dite** nga dita e aplikimit.
- Për qytetin e **Durrësit** është **26 ditë** nga dita e kryerjes së aplikimit
- Për qytetin e **Shkodrës** është **38 ditë** nga dita e kryerjes së aplikimit

Kjo e dhënë nuk tregon domosdoshmërisht kohën e prodhimit të letërnjoftimit nga momenti i aplikimit por kohën efektive të tërheqjes nga qytetarët të saj, megjithëse shumica e tyre janë paraqitur mbi 2 here pranë zyrave. Kjo situatë ka bërë që një numër i madh kartash të ngelen pa tërhequr dhe të shkaktojnë flukse personash në tërheqje.

**Si janë trajtuar gjatë procesit grupet më të prekshme. (romet, egjiptianet, invalidët, pensionistet, etj).**

Situata lidhur me infrastrukturën lehtësuese që mundëson procesin e aplikimit për të gjithë individët pavarësisht kushteve të tyre fizike paraqitet problematike. Për qytetin e Tiranës rezulton se të moshuarit, personat paraplegjik dhe tetraplegjike nuk kanë mundësi për të aksesuar zyrat e aplikimit dhe të shpërndarjes së letërnjoftimeve elektronike të cilat ndodhen në katet e larta të godinave. Përmendim këtu njësinë nr. 10 e cila ndodhet në kat të 3, njësinë nr. 7 në kat të 4, njësinë 8 në kat të 2, njësinë nr. 11 në kat të 2 dhe njësinë 9 në kat të 3. Praktikisht kuptohet qartë se nga 11 njësi 6 prej tyre nuk ofrojnë aspak mundësi aksesimi për personat e sëmurë dhe të moshuarit. Punonjësit e këtyre qendrave shprehin se janë në pritje të udhëzimeve nga lart në lidhje me këto raste por për momentin asgjë nuk është realizuar konkretisht.

Një problem veçanërisht shqetësues për qytetin e Durrësit dhe të Shkodrës janë radhët e gjata që krijohen në zyra për shkak se shërbimi i aplikimit dhe i

shpërndarjes së letërnjoftimeve elektronike ofrohen në të njëjtën zyrë. Me problematike paraqitet situata në njësinë nr. 5 në Durrës dhe në të gjitha njësitë në Shkodër.. Nga intervistat e kryera, qytetarët dëshmojnë se ka persona të cilët paguajnë nën dorë një shumë prej 200 lekësh për t'u favorizuar dhe për pasojë radha nuk respektohet.

## REKOMANDIME

### Për Autoritetet Përgjegjëse

- Ministria e Brendshme të evidentojnë personat pa pasaportë që nuk kanë aplikuar ende, ti publikojë këto emra dhe aty ku është e mundur dhe të njoftohen personalisht në bashkëpunim me organet e pushtetit vendor që veprojnë në njësitë përkatëse.
- Të shpallen pranë zyrave të aplikimit dhe tërheqjes emrat e personave të cilëve iu është prodhuar Letërnjoftimi Elektronik dhe nuk e kanë tërhequr ende. Në këtë mënyrë do të shmangen radhët e krijuar nga personat të cilët pyesin nëse mund të tërheqin dokumentin. Të njoftohen nëpërmjet numrave të celularit të marra gjatë aplikimit, për të kryer tërheqjen. Mediat lokale mund të ndihmojnë në publikimi e këtyre emrave për të realizuar një njoftim të menjëhershëm.
- Të gjitha njësitë e aplikimit të shtojnë orarin e punës së tyre në maksimumin e tyre, duke e shoqëruar këtë me shtim personeli dhe aparaturave të aplikimit. Të shihet mundësia e shtimit të qendrave të reja të aplikimit në zona me dyndje të madhe aplikuesish.
- Koncesionari dhe autoritetet duhet të marrin të gjitha masat e nevojshme për shtimin e numrit të kartave të prodhuara në ditë dhe të realizojnë shpërndarjen e tyre në pikat e shpërndarjes të paktën brenda afatit të paracaktuar të dy javëve pas aplikimit. Për të shfrytëzuar sa me mirë kapacitetet teknike të përdoren për shpërndarje dhe postet e aplikimit kur ato janë të lira.

### Për Aktorët Politikë

- Aktoret politik te gjejnë një zgjidhje ligjore për t'i mundësuar qytetarëve të cilët nuk arrijnë të pajisen me dokumente identifikimi, të ushtrojnë të drejtën e votës.

### Për Qytetarët

- Të gjithë shtetasit pa pasaportë të aplikojnë maksimumi brenda datës 7 qershor. Aplikimet përtej kësaj date rrezikojnë pajisjen me Letërnjoftimin Elektronik të qytetarëve përpara datës së zgjedhjeve për shkak të kohës që nevojitet nga aplikimi tek marrja e dokumentit.
- Shtetasit të shfrytëzojnë më shumë oraret e vona të ditës si dhe ditët e shtuna dhe të diela, për t'u pajisur me karta identiteti pasi këto janë oraret më pak të përdorura. Media mund të luajë një rol të rëndësishëm në këtë aspekt.
- Numri i kartave të identitetit të pa tërhequra është shumë i madh e për këtë shtetasit që kanë aplikuar të paktën përpara 3 javësh duhet të paraqiten sa më shpejt pasi lehtësojnë kështu punën e pikave të shpërndarjes si dhe shmangin radhët të mëdha për tërheqje që mund të krijohen me afrimin e datës së zgjedhjeve.