

VENDIM
Nr. 216, datë 17.4.2025

**PËR MIRATIMIN E KORNIZËS KOMBËTARE TË NDËRVEPRIMIT PËR
REPUBLIKËN E SHQIPËRISË**

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të shkronjës “ë”, të nenit 27, të ligjit nr. 43/2023, “Për qeverisjen elektronike”, të ndryshuar, me propozimin e Kryeministrit, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Miratimin e Kornizës Kombëtare të Ndërveprimit për Republikën e Shqipërisë, sipas tekstit që i bashkëlidhet këtij vendimi dhe është pjesë përbërëse e tij.

2. Ngarkohen Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, ministritë dhe institucionet e tjera publike për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë dhe botohet në Fletoren Zyrtare.

ZËVENDËSKRYEMINISTËR
Belinda Balluku

**KORNIZA KOMBËTARE E NDËRVEPRIMIT PËR REPUBLIKËN E
SHQIPËRISË**

Përmbajtja

Kreu I: Të përgjithshme

1. Hyrje

1.1 Përkufizimet

1.2 Qëllimi dhe baza ligjore e Kornizës Kombëtare të Ndërveprimit

2. Parimet themelore të shërbimeve publike

2.1 Hyrje

2.2 Parimi themelor 1: Decentralizimi dhe proporcionaliteti

2.3 Parimi themelor 2: Të qenët i hapur (*Openness*)

2.4 Parimi themelor 3: Transparenca

2.5 Parimi themelor 4: Ripërdorimi

2.6 Parimi themelor 5: Neutraliteti teknologjik dhe portabiliteti i të dhënave

2.7 Parimi themelor 6: Fokusim te përdoruesit

2.8 Parimi themelor 7: Përfshirja dhe aksesueshmëria

2.9 Parimi themelor 8: Siguria dhe privatësia

2.10 Parimi themelor 9: Shumëgjuhësia

2.11 Parimi themelor 10: Thjeshtësimi administrativ

2.12 Parimi themelor 11: Ruajtja e informacionit

2.13 Parimi themelor 12: Vlerësimi i efektshmërisë dhe efikasitetit

3. Shtresat e ndërveprimit

3.1 Administrimi i ndërveprimit

3.2 Administrimi i shërbimit publik të integruar

3.3 Ndërveprueshmëria ligjore

3.4 Ndërveprueshmëria organizative

3.5 Ndërveprimi semantik

3.6 Ndërveprimi teknik

4. Modeli konceptual për ofrimin e shërbimeve publike të integruara

4.1 Hyrje

4.2 Përmbledhje e modelit

4.3 Komponentët bazë

5. Përfundim

Shkurtime

AKSHI – Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit

TIK – Teknologjia e informacionit dhe komunikimit

PKI – Infrastruktura e çelësave publike (*Public Key Infrastructure*)

ROI – Norma e kthimit të investimit (*Return on Investment*)

SOA – Arkitektura e orientuar nga shërbimet (*Service-Oriented Architecture*)

IT – Teknologjia e informacionit (*Information technology*)

BE – Bashkimi Evropian

IPA – Instrumenti për asistencë paraanëtarësimi

MoU – Memorandumet e mirëkuptimit (*Memorandum of Understanding*)

EIF – Korniza Evropiane e Ndërveprimit (*European Interoperability Framework*)

MSA – Marrëveshja e Stabilizim-Asociimit

Kreu I: Të përgjithshme

Ky dokument është pjesë e rëndësishme e standardeve për zhvillimin e fushës së teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) dhe shoqërisë së informacionit në vend. Qëllimi i tij është të nxisë dhe të mbështesë shpërndarjen e shërbimeve publike, duke nxitur ndërveprimin ndërmjet sektorëve, të udhëzojë administratën publike në punën e saj, në mënyrë që të ofrojë shërbime publike në kontekstin kombëtar dhe evropian për biznesin dhe qytetarët.

1. Hyrje

Kjo kornizë është rezultat i marrjes në konsideratë të politikave të reja të BE-së, si direktiva e rishikuar për ripërdorimin e informacionit të sektorit publik, direktiva *INSPIRE* “*Directive 2007/2/EC of the European Parliament and of the Council of 14 March 2007*” dhe Rregullorja *eIDAS* “*Regulation (EU) No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC*”.

Kjo kornizë jep udhëzime përmes një seti rekomandimesh për institucionet publike se si të përmirësojnë administrimin e proceseve të tyre. Objektivi i kornizës së ndërveprimit është që të kontribuojë në rritjen e efektivitetit të sektorit publik në Shqipëri, duke përmirësuar shërbimet e ofruara ndaj qytetarit dhe biznesit.

Korniza e ndërveprimit është një dokument strategjik që orienton punën e administratës publike në lidhje me teknologjinë e informacionit, të përgatitur të akteve ligjore lidhur me sistemet elektronike, ndërmarrjen e akteve ligjore për uniformitetin e shërbimeve të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, me qëllim mirëfunksionimin e ndërveprimit të bazave të të dhënave shtetërore. Korniza Kombëtare e Ndërveprimit konceptohet nga Autoriteti Koordinues Rregullues (ARK)/AKSHI, në zbatim të ligjit nr. 43/2023, “Për qeverisjen elektronike”, të ndryshuar, dhe përmbushja e këtij dokumenti është e detyrueshme për të gjithë ata që organizojnë dhe zbatojnë sisteme TIK.

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit, në zbatim të ligjit nr. 43/2023, “Për qeverisjen elektronike”, të ndryshuar, të ligjit nr. 10325, datë 23.9.2010, “Për bazat e të dhënave shtetërore”, të nenit 14, të vendimit nr. 945, datë 2.11.2012, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullores “Administrimi i sistemit të bazave të të dhënave shtetërore”, të ndryshuar”, të vendimit nr. 370, datë 1.6.2022, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e Strategjisë Ndërsektoriale ‘Agjenda Digjitale e

Shqipërisë’ dhe të planit të veprimit 2022–2026”, ka hartuar Kornizën Kombëtare të Ndërveprimit, në përputhje me Kornizën Evropiane të Ndërveprimit (EIF), e cila është pjesë e komunikatës së miratuar nga Komisioni Evropian (COM(2017)134).

Procesi i transformimit digjital ka filluar prej kohësh në Shqipëri dhe të gjithë aktorët publikë dhe privatë po punojnë fuqimisht në ndryshimin e mendësisë së qytetarëve dhe të bizneseve në lidhje me këtë formë të re të pashmangshme të komunikimit. Revolucioni digjital i shërbimeve dhe administratës publike në Shqipëri ka ndryshuar perceptimin e qytetarëve në lidhje me komunikimin elektronik me institucionet shtetërore. Sot, rreth 95% të të gjitha shërbimeve publike ofrohen *on-line*. Kjo përkthehet në ulje të kostove të marrjes së shërbimeve, lehtësim të procedurave burokratike, ulje të kohës, por edhe përmirësim të transparencës dhe të cilësisë së ofrimit të tyre.

Qeveria shqiptare, si promovuese e shndërrimit të shërbimeve *off-line* në shërbime *on-line*, ka investuar në ngritjen e sistemeve elektronike, digjitalizimin e arkivave fizike, rritjen e numrit të sistemeve të lidhura në platformën qeveritare të ndërveprimit, shkëmbimin e të dhënave midis tyre, shtimin e shërbimeve elektronike në platformën qeveritare “*e-Albania*”, infrastrukturën fizike, ngritjen e platformave të specifikuara, ku duhet të qarkullojnë dokumentet me vlerë ligjore, nënshkrimin dhe vulë elektronike etj.

Portali unik qeveritar “*e-Albania.al*” shërben si një portë e qendëruar, nëpërmjet së cilës, çdo qytetar apo biznes i interesuar mund të marrë nëpërmjet internetit, shërbime elektronike të ofruara nga institucionet publike në Shqipëri. Portali qeveritar “*e-Albania*” është e ndërlidhur me platformën qeveritare të ndërveprimit, e cila është arkitektura bazë për të cilën mundësohet ndërveprimi me regjistrat elektronikë të institucioneve publike, si një hap i domosdoshëm për thjeshtimin e shërbimeve që shteti shqiptar ofron për qytetarët, bizneset dhe administratën publike, duke reduktuar numrin e dokumenteve që i kërkojnë qytetarit apo biznesit për marrjen e shërbimeve publike. Platforma e ndërveprimit lidhet përmes rrjetit qeveritar *GovNet* me sistemet elektronike të administratës publike.

Rrjeti *GovNet* është një rrjet privat qeveritar në fibër optike. Nëpërmjet infrastrukturës “*core network*” dhe “*distribution network*”, e ndërtuar nga pajisje të një teknologjie të fundit dhe me një siguri të avancuar, ky rrjet ka arritur të jetë prezent në mbi 250 institucione qeveritare, duke shpërndarë internet dhe shërbime të tjera të përqendruara.

Qendra e të dhënave qeveritare shërben si një pikë kryesore e infrastrukturës së teknologjisë së informacionit të institucioneve të administratës publike. Kjo qendër është ngritur sipas standardeve bashkëkohore të kushteve për serverët dhe mundëson që të gjithë shërbimet *on-line* qeveritare të jenë të qendëruara e të integruara. Ajo ka një sipërfaqe prej 672 m² dhe përfshin 11 ambiente për infrastrukturën teknike, monitorimin dhe sigurimin e shërbimeve elektronike. Qendra e të dhënave qeveritare i ofron çdo ministrie/agjencie optimizimin e kostove, pasi nëpërmjet saj kanë mundësinë të përdorin një infrastrukturë të standardeve më të mira, duke evituar shpenzimet e panevojshme dhe të tepërta, që do të duheshin për të krijuar infrastruktura të veçanta.

1.1 Përkufizimet

1.1.1 Ndërveprimi

Për qëllimet e kornizës, ndërveprimi është aftësia për të integruar ndarjen e informacionit dhe njohurive midis palëve, institucioneve, përmes proceseve të punës që ato mbështesin, nëpërmjet shkëmbimit të të dhënave ndërmjet sistemeve të tyre të TIK-ut.

Ndërveprimi adreson nevojën, për:

- bashkëpunim ndërmjet sektorëve të administratës publike në ofrimin e shërbimeve publike;
- shkëmbim të informacionit ndërmjet sektorëve të administratës publike për të përmbushur kërkesat ligjore ose angazhimet politike;
- ndarjen dhe ripërdorimin e informacionit midis sektorëve të administratës publike për të rritur efikasitetin administrativ.

Rezultati është:

- ofrimi i përmirësuar i shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset;
- kosto më të ulëta për administratat publike, bizneset dhe qytetarët për shkak të ofrimit efikas të shërbimeve publike;
- më pak burokraci dhe më shumë lehtësi në marrjen e shërbimeve publike.

Shërbimi publik elektronik

“Shërbimi publik elektronik” është shërbimi, i cili ofrohet nga autoritetet publike për personat fizikë dhe juridikë të interesuar ose ndërmjet vetë autoriteteve publike përmes teknologjisë së informacionit dhe komunikimit në tipologjinë administratë – administratë, administratë – qytetar, administratë – biznes.

Struktura e ndërveprimit

Struktura e ndërveprimit është një qasje e përbashkët, e pranuar për ofrimin e shërbimeve publike të ndërveprueshme. Ajo përcakton udhëzimet themelore të ndërveprimit në formën e parimeve, modeleve dhe rekomandimeve të përbashkëta.

1.2 Qëllimi dhe baza ligjore e Kornizës Kombëtare të Ndërveprimit

Qëllimi i Kornizës Kombëtare të Ndërveprimit është:

- të frymëzuarit e institucioneve publike në përpjekjet e tyre për të implementuar dhe për të ofruar shërbime publike pa pengesa për institucionet e tjera publike, qytetarët dhe bizneset që janë, sa të jetë e mundur, digjitale-si-parazgjedhje (d.m.th. ofrimi i shërbimeve dhe të dhënave përmes kanaleve digjitale, “*digital-by-default*”), ndërkufitare-si-parazgjedhje (d.m.th. të aksesueshme për të gjithë qytetarët në BE) dhe të hapura-si-parazgjedhje (d.m.th. mundësimi i ripërdorimit, pjesëmarrjes/aksesit dhe transparencës);
- të ofruarit e udhëzimeve për institucionet publike mbi projektimin dhe përditësimin e politikave, strategjive dhe udhëzimeve kombëtare që promovojnë ndërveprimin;
- të kontribuarit në themelimin e tregut të vetëm digjital, duke nxitur ndërveprimin ndërkufitar dhe ndërsektorial për ofrimin e shërbimeve publike ndërkufitare.

Mungesa e ndërveprimit është një pengesë kryesore për përparimin në tregun e vetëm digjital në aspektin evropian. Përdorimi i EIF-së dhe kornizave kombëtare për të drejtuar iniciativat evropiane të ndërveprimit kontribuon në një mjedis evropian të ndërveprueshëm dhe koherent dhe lehtëson ofrimin e shërbimeve që punojnë së bashku, brenda dhe ndërmjet organizatave ose fushave. EIF-ja promovohet dhe mirëmbahet kryesisht nga programi ISA¹, në bashkëpunim të ngushtë midis shteteve anëtare dhe Komisionit Evropian në frymën e neneve 26, 170 dhe 171 të Traktatit për Funksionimin e Bashkimit Evropian, që bën thirrje për themelimin e rrjeteve ndërevropiane të ndërveprueshme, që do të mundësojnë qytetarët të përfitojnë plotësisht nga një treg i brendshëm evropian. EIF-ja përcakton kushtet bazë për arritjen e ndërveprimit, duke vepruar si emëruesi i përbashkët për iniciativat përkatëse në të gjitha nivelet, përfshirë ato evropiane, kombëtare, rajonale dhe lokale, duke përfshirë administratat publike, qytetarët dhe bizneset.

Në një mënyrë të ngjashme, kuadrot e specifika të ndërveprueshmërisë (DIF) duhet të mbeten të përputhshme me fushën e veprimit të EIF-së dhe, ku është e nevojshme, të zgjerojnë këtë fushë për të kapur kërkesat specifike të ndërveprimit të fushës në fjalë. Kjo do të thotë se disa nga elementet e EIF-së mund aplikohen direkt në një kornizë kombëtare të ndërveprimit (NIF) ose DIF, ndërsa të tjerët mund të kenë nevojë të kontekstualizohen dhe të përshtaten më tej për të mbuluar nevojat e veçanta.

Marrëdhënia midis EIF-së, NIF-së dhe DIF-së është përshkruar në figurën 1. EIF-ja ofron një bërthamë të përbashkët të elementeve të ndërveprimit për NIF-në dhe DIF-në evropiane. Përputhshmëria me EIF-në garanton se NIF-ja dhe DIF-ja² zhvillohen në një mënyrë të koordinuar

¹ Established by Decision (EU) 2015/2240 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015

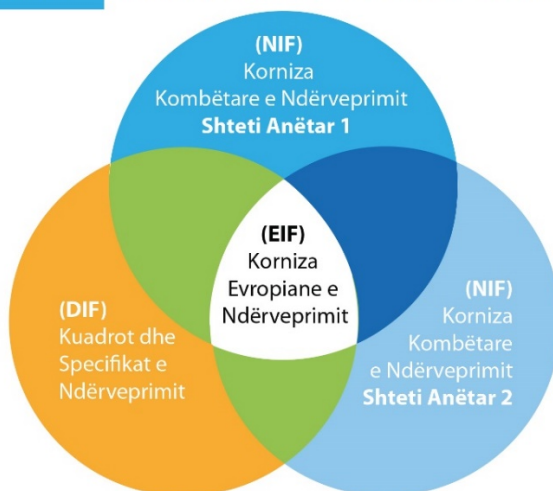
² Për shembull, direktiva 2007/2/EC që themelon një infrastrukturë për informacionin hapësinor në Komunitetin

dhe të përputhshme, ndërsa ofrojnë fleksibilitetin e nevojshëm për të trajtuar kërkesat specifike që vijnë nga kërkesat kombëtare ose specifike të fushës.

Figura 1. Marrëdhënia midis EIF-së, NIF-së dhe DIF-së

Figura 1

Bashkëpunimet mes EIF, NIF dhe DIF



Në përgjithësi, EIF-ja ofron vlerë në dy drejtime:

- *nga poshtë-lart*: kur një kornizë kombëtare e përshtatur me EIF-në përdoret për zbatimin e shërbimeve publike në të gjitha nivelet e administratave kombëtare, krijon kushtet e ndërveprimit për zgjerimin e fushës së këtyre shërbimeve përtej kufijve;

- *nga lart-poshtë*: kur EIF-ja merret parasysh në legjislacionin dhe fushat e politikave të BE-së, përmes referencave *ad hoc* ose më strukturalisht duke përdorur DIFs, rrit potencialin e ndërveprimit të veprimeve kombëtare vijuese, që rezultojnë nga transpozimi.

Në të dyja rastet, rezultati i fundit është zhvillimi i një ekosistemi evropian të shërbimeve publike, në të cilin zotëruesit dhe projektuesit e sistemeve dhe shërbimeve publike bëhen të vetëdijshëm për kërkesat e ndërveprimit, administratat publike janë të gatshme të bashkëpunojnë me njëra-tjetrën dhe me biznese e qytetarë dhe informacioni rrjedh pa probleme përtej kufijve për të mbështetur një treg të vetëm digjital në Evropë.

1.2.1 Fushat e ndërveprimit

Fusha e kornizës mbulon tri lloje të ndërveprimeve:

- A2A (administratë për administratë), që i referohet ndërveprimeve midis administratave publike (p.sh. shteti anëtar ose institucionet e BE-së);

- A2B (administratë për biznes), që i referohet ndërveprimeve midis administratave publike (në një shtet anëtar ose një institucion të BE-së) dhe bizneseve;

- A2C (administratë për qytetar), që i referohet ndërveprimeve midis administratave publike (në një shtet anëtar ose një institucion të BE-së) dhe qytetarëve.

(NIF) Korniza Kombëtare e Ndërveprimit enti 1

(NIF) Korniza Kombëtare e Ndërveprimit enti 2

(DIFs) Kornizat e Ndërveprimit së Fushave

(EIF) Korniza Evropiane e Ndërveprimit

Mungesa e ndërveprimit është një pengesë kryesore për përparimin e tregut të vetëm digjital.

1.2.2 Përmbajtja dhe struktura

Përmbajtja dhe struktura e kësaj kornize është, si më poshtë vijon:

- Kreu 2 prezanton një set të parimeve të përcaktuara për të vendosur praktika të përgjithshme mbi ndërveprimin.

- Kreu 3 prezanton një model ndërveprimi të shtresëzuar që organizon në shtresa aspektet e ndryshme të ndërveprimit që duhet të trajtohen kur projektohen shërbimet publike.

- Kreu 4 paraqet një model konceptual për shërbimet publike ndërvepruese. Ai është i përshtatur me parimet e ndërveprimit dhe promovon idenë e “ndërveprimit-që-në-projektim”, si një qasje standarde për projektimin dhe operimin e shërbimeve publike.

- Kreu 5 ofron një pasqyrë dhe duke lidhur së bashku elementet kryesore të kornizës.

- Në kërre të ndryshëm trajtohet një set me rekomandime, si veprime të zbatueshme për t’u zbatuar nga institucionet publike.

2. Parimet themelore të shërbimeve publike

2.1 Hyrje

Parimet e ndërveprimit janë aspekte të sjelljes themelore për të drejtuar veprimet e ndërveprueshmërisë. Ky kapitull përcakton parimet e përgjithshme të ndërveprimit që janë të rëndësishme për procesin e krijimit të shërbimeve publike të ndërveprueshme. Ato përshkruajnë kontekstin në të cilin shërbimet publike projektohen dhe zbatohen.

Dymbëdhjetë parimet themelore të Kornizës Evropiane të Ndërveprimit (EIF) janë të grupuara në katër kategori:

I. Parimi që përcakton kontekstin për veprimet e BE-së në fushën e ndërveprueshmërisë (nr. 1);

II. Parimet kryesore të ndërveprimit (nr. 2 deri në 5);

III. Parime që lidhen me nevojat dhe pritshmëritë e përgjithshme të përdoruesve (nr. 6 deri në 9);

IV. Parimet themelore për bashkëpunimin ndërmjet administratave publike (nr. 10 deri në 12).

1. Subsidiariteti dhe proporcionaliteti

– 1 *rekomandim*

2. Hapja

– 3 *rekomandime*

3. Transparenca

– 1 *rekomandim*

4. Ripërdorueshmëria

– 2 *rekomandime*

5. Neutraliteti teknologjik dhe transportueshmëria e të dhënave

– 2 *rekomandime*

6. Përqendrimi te përdoruesi

– 4 *rekomandime*

7. Përfshirja dhe aksesueshmëria

– 1 *rekomandim*

8. Siguria dhe privatësia

– 1 *rekomandim*

9. Shumëgjuhësia

– 1 *rekomandim*

10. Thjeshtimi administrativ

– 1 *rekomandim*

11. Ruajtja e informacionit

– 1 *rekomandim*

12. Vlerësimi i efektivitetit dhe efikasitetit

– 1 *rekomandim*

2.2 Parimi themelor 1: Decentralizimi dhe proporcionaliteti

Parimi i parë themelor bën thirrje për decentralizim dhe proporcionalitet që është mishëruar në traktatin e BE-së. Parimi i decentralizimit kërkon që vendimet të merren sa më pranë qytetarit. Me fjalë të tjera, ky parim vendos thelbin e autonomisë së ndërveprimit. Parimi i proporcionalitetit kufizon veprimin e administratës qendrore, në atë që është e nevojshme për të arritur politikën dhe për t'u pajtuar me objektivat.

Rekomandimi 1:

Të sigurohet që kornizat kombëtare të ndërveprimit dhe strategjitë e ndërveprimit janë të përshtatura me EIF dhe, nëse është e nevojshme, të përshtaten dhe zgjerohen për të adresuar kontekstin dhe nevojat kombëtare.

2.3 Parimi themelor 2: Të qenët i hapur (Openness)

Në kontekstin e shërbimeve publike të ndërsjellshme, koncepti i të qenit i hapur lidhet kryesisht me të dhënat, specifikimet dhe *software*.

Të dhënat e qeverisjes së hapur (këtu thjesht i referohet si “të dhëna të hapura”) i referohet idesë se të gjitha të dhënat publike duhet të jenë të lira për përdorim dhe ripërdorim nga të tjerët, përveç në rastet kur aplikohen kufizime, p.sh. për mbrojtjen e të dhënave personale, konfidencialitetin, ose të drejtat e pronësisë intelektuale. Institucionet publike mbledhin dhe gjenerojnë sasi të mëdha të dhënash. Direktiva për ripërdorimin e informacionit të sektorit publik (PSI)³ inkurajon shtetet anëtare në nivel BE-je të bëjnë të dhënat publike të disponueshme për qasje dhe ripërdorim si të dhëna të hapura. Direktiva *INSPIRE* kërkon, përveç tjerash, ndarjen e seteve të dhënash hapësinore dhe shërbimeve midis autoriteteve publike pa kufizime ose pengesa praktike për ripërdorimin e saj. Këto të dhëna duhet të publikohen me sa më pak kufizime të mundshme dhe me licenca të qarta për përdorimin e tyre për të lejuar një kontroll më të mirë të proceseve të vendimmarrjes së administratave dhe për të realizuar transparencën në praktikë.

Të dhënat e hapura trajtohen më në detaje në seksionin 4.3.4.

Rekomandimi 2:

Të publikohen të dhënat që zotërohen si të dhëna të hapura, përveç në rastet kur aplikohen kufizime të caktuara.

Përdorimi i teknologjive dhe produkteve *software* me burim të hapur mund të ndihmojë në kursimin e kostos së zhvillimit në raste të caktuara, duke lejuar përshtatjen e shpejtë me nevojat specifike të projektit sepse komunitetet e zhvilluesve kanë mundësi të ndihmojnë me përmirësime dhe përshtatje të vazhdueshme. Administrata, për sa të jetë e mundur, mundet të përdorë zgjidhjet me burim të hapur, por sa herë që është e mundur, edhe të kontribuojnë në komunitetet e zhvilluesve përkatës.

Rekomandimi 3:

Të sigurohet një terren i barabartë për software me burim të hapur dhe të dëshmohet një vlerësim aktiv dhe i paanshëm për përdorimin e tyre, duke marrë parasysh koston totale të zotërimit të zgjidhjes.

Përdorimi i specifikimeve të hapura është vendimtar për ripërdorimin e përbërësve *software* që zbatojnë atë specifikim. Kjo vlen gjithashtu edhe kur këta përbërës përdoren për të prezantuar shërbime të reja publike evropiane. Nëse parimi i hapjes zbatohet plotësisht:

- të gjithë aktorët e interesuar kanë mundësinë të kontribuojnë në zhvillimin e specifikimit dhe rishikimi publik është pjesë e procesit vendimmarrës;
- specifikimi është i disponueshëm për këdo që dëshiron ta studiojë;
- të drejtat e pronësisë intelektuale për specifikimin licencohen sipas kushteve FRAND (të ndershme, të arsyeshme dhe të mosdiskriminuese), në një mënyrë që lejon zbatimin si në *software* të pronësuar, ashtu edhe në *software* me burim të hapur, dhe në mënyrë të preferueshme pa tarifa (*royalty-free*).

Për shkak të efektit të tyre pozitiv në ndërveprim, përdorimi i specifikimeve të hapura është promovuar në shumë deklarata politike dhe është i inkurajuar për ofrimin e shërbimeve publike. Efekti pozitiv i specifikimeve të hapura është demonstruar gjerësisht. Megjithatë, administratat publike mund

³ Drejtuesi 2003/98/EC dhe siç është rishikuar nga drejtuesi 2013/37/EU.

të vendosin të përdorin specifikime më pak të hapura nëse ato të hapura nuk ekzistojnë ose nuk plotësojnë nevojat funksionale. Në të gjitha rastet, specifikimet duhet të jenë të maturuara dhe të mbështetura mjaftueshëm nga tregu, përveç nëse përdoren për të krijuar zgjidhje inovative.

Rekomandimi 4:

T'i jepet përparësi specifikimeve të hapura, duke marrë parasysh në mënyrë të dubur mbulimin e nevojave funksionale, maturitetin dhe mbështetjen e tregut dhe inovacionin.

Së fundi, të qenët i hapur do të thotë fuqizim i qytetarëve dhe bizneseve për të marrë pjesë në projektimin e shërbimeve të reja, për të kontribuar në përmirësimin e shërbimit dhe për të dhënë reagime rreth cilësisë së shërbimeve publike ekzistuese.

2.4 Parimi themelor 3: Transparenca

Qytetarët dhe bizneset duhet të jenë në gjendje të kuptojnë proceset administrative. Ata duhet të kenë të drejta për të ndjekur procedurat administrative që përfshijnë ato dhe të kenë njohuri për logjikën e vendimeve që mund të ndikojnë tek ata.

Transparenca në kontekstin e kornizës i referohet:

1. mundësimit të transparencës dhe shikueshmërisë brenda mjedisit administrativ të një institucioni publik. Kjo vlen për të lejuar institucionet e tjera publike, qytetarët dhe bizneset të shohin dhe të kuptojnë rregullat administrative, proceset, të dhënat, shërbimet dhe vendimarrjen;

2. sigurimit të disponueshmërisë së ndërfaqeve me sistemet e brendshme të informacionit. Institucionet publike operojnë një numër të madh të atyre që shpesh janë sisteme të informacionit të ndryshme dhe të ndarë në mbështetje të proceseve të tyre të brendshme. Ndërveprimi varet nga siguri i disponueshmërisë së ndërfaqeve për këto sisteme dhe të dhënat që ato trajtojnë. Në këmbim, ndërveprimi lehtëson ripërdorimin e sistemeve dhe të dhënave dhe mundëson që këto të integrohen në sisteme më të mëdha;

3. sigurimit të së drejtës për mbrojtjen e të dhënave personale, duke respektuar kuadrin ligjor të aplikueshëm për sasi të mëdha të të dhënave personale të qytetarëve, të mbajtura dhe të menaxhuara nga administratat publike.

Rekomandimi 5:

Të sigurohet transparenca dhe të ofrohen ndërfaqe të jashtme me informacion për shërbimet publike.

2.5 Parimi themelor 4: Ripërdorimi

Ripërdorimi do të thotë që administratat publike, që përballen me një problem specifik, të mund të shfrytëzojnë punën e të tjerëve duke parë se çfarë është në dispozicion, duke vlerësuar dobishmërinë ose rëndësinë e saj për problemin në fjalë, dhe ku është e përshtatshme, duke adoptuar zgjidhje që kanë provuar vlerën e tyre diku tjetër. Kjo kërkon që administratat publike të jetë e hapur të ndajë zgjidhjet e saj të ndërveprimit, koncepteve, kornizave, specifikimeve, mjeteve dhe komponentëve me të tjerët.

Ripërdorimi i zgjidhjeve të IT-së (p.sh. komponentët *software*, ndërfaqet e programimit të aplikacioneve, standardet), informacioni dhe të dhënat, është një mundësues i ndërveprimit dhe përmirëson cilësinë sepse zgjeron përdorimin operacional, si dhe kursen paratë dhe kohën. Kjo e bën atë një kontribuues të madh edhe në zhvillimin e një tregu të vetëm digjital në BE. Disa standarde dhe specifikime të BE-së ekzistojnë gjithashtu në DIF-të dhe duhet të aplikohen më gjerësisht. Për shembull, direktiva *INSPIRE* përcakton standarde ndërveprimi për adresat, kadastrat, rrugët dhe shumë tema të tjera të të dhënave të rëndësishme për shumë administrata publike. Këto standarde dhe specifikime ekzistuese mund dhe duhet të përdoren më gjerësisht jashtë fushës për të cilën ato u zhvilluan fillimisht.

Ka disa sfida kyçe, që kufizojnë ndarjen dhe ripërdorimin e zgjidhjeve të IT-së në nivele teknike, organizative, ligjore dhe të komunikimit. Korniza e ISA² për ndarjen dhe ripërdorimin e zgjidhjeve të IT-së ofron rekomandime për administratat publike për t'i ndihmuar ato të përballen me këto sfida

dhe të ndajnë/rindjekin zgjidhje të përbashkëta të IT-së. Ripërdorimi dhe ndarja mund të mbështeten efektivisht nga platformat bashkëpunuese.⁴

Rekomandimi 6:

Të ripërdoren dhe ndahen zgjidhjet e të bashkëpunohet në zhvillimin e zgjidhjeve të përbashkëta kur implementohen shërbimet publike.

Rekomandimi 7:

Të ripërdoret dhe ndahet informacioni dhe të dhënat kur implementohen shërbimet publike, përveç nëse aplikohen kufizime të caktuara të privatësisë ose konfidencialitetit.

2.6 Parimi themelor 5: Neutraliteti teknologjik dhe portabiliteti i të dhënave

Gjatë implementimit të shërbimeve publike, administratat publike duhet të përqendrohen në nevojat funksionale dhe të shtyjnë marrjen e vendimeve për teknologjinë sa më gjatë që të jetë e mundur, me qëllim që të minimizojnë varësinë teknologjike, të shmangin imponimin e zbatimeve teknike apo produkteve specifike ndaj përdoruesve të tyre, si dhe të mundësojnë përshtatjen ndaj një mjedisi teknologjik në zhvillim të vazhdueshëm.

Administratat publike duhet të sigurojnë aksesin dhe ripërdorimin e shërbimeve dhe të dhënave publike, pavarësisht nga teknologjitë apo produktet specifike.

Rekomandimi 8:

Të mos imponohen zgjidhje teknologjike për qytetarët, bizneset dhe administratat e tjera, që lidhen me një teknologji të caktuar ose jo, në përputhje me nevojat e tyre reale.

Funksionimi i tregut të vetëm digjital kërkon që të dhënat të jenë të transferueshme lehtësisht midis sistemeve të ndryshme për të shmangur bllokimin, duke mbështetur lëvizjen e lirë të të dhënave.

Kjo kërkesë lidhet me portabilitetin e të dhënave – aftësinë për të lëvizur dhe ripërdorur të dhënat lehtësisht midis aplikacioneve dhe sistemeve të ndryshme, e cila bëhet edhe më sfiduese në skenarë ndërkuftarë.

Rekomandimi 9:

Të sigurohet portabiliteti i të dhënave, pra që të dhënat të jenë të transferueshme lehtësisht midis sistemeve dhe aplikacioneve, që mbështesin implementimin dhe evolucionin e shërbimeve publike, pa kufizime të paarsyeshme, nëse është e mundur ligjërisht.

2.7 Parimi themelor 6: Fokusim te përdoruesit

Shërbimet publike kanë për qëllim t'u shërbejnë nevojave të administratës, qytetarëve dhe bizneseve. Përdoruesit e shërbimeve publike duhet të jenë çdo administratë publike, qytetarë ose biznese që aksesojnë dhe përfitojnë nga përdorimi i këtyre shërbimeve.

Kur përcaktohet se cilat shërbime publike duhet të ofrohen dhe si duhet të ofrohen ato, duhet të merren parasysh nevojat e përdoruesve.

Pra, sa më shumë që të jetë e mundur, nevojat dhe kërkesat e përdoruesve duhet të udhëzojnë projektimin dhe zhvillimin e shërbimeve publike, në përputhje me pritshmëritë e mëposhtme:

- Qasja në kanale të ndryshme elektronike për të aksesuar një shërbim, është një pjesë e rëndësishme e projektimit të shërbimit publik, pasi përdoruesit mund të preferojnë kanale të ndryshme në varësi të rrethanave dhe nevojave të tyre;

- Duhet të jetë e disponueshme për përdoruesit një pikë e vetme kontakti (*zbatimi i konceptit one-stop-shop në platformën qeveritare e-albania.al*), për të fshehur kompleksitetin administrativ të brendshëm dhe për të lehtësuar qasjen në shërbimet publike, p.sh. kur disa organe duhet të punojnë së bashku për të ofruar një shërbim publik;

⁴ Në nivelin e BE-së, është krijuar platforma *Joinup* (<https://joinup.ec.europa.eu/>) për të ndarë komponentët e *software* me burim të hapur, asetet semantike, blloqet ndërtuese dhe praktikatat më të mira. Komisioni Evropian ka prezantuar gjithashtu licencën EUPL për të inkurajuar ndarjen e komponentëve të *software*-it.

- Duhet të mblidhen reagimet e përdoruesve, të vlerësohen dhe përdoren sistematikisht për të projektuar shërbime të reja publike dhe për të përmirësuar më tej ato ekzistuese;
- Sa më shumë që është e mundur, sipas legjislacionit në fuqi, përdoruesit duhet të jenë në gjendje të japin të dhëna vetëm një herë, dhe administratat duhet të jenë në gjendje të marrin dhe ndajnë këto të dhëna për të shërbyer përdoruesit, në përputhje me rregullat e mbrojtjes së të dhënave;
- Përdoruesit duhet të kërkohen të japin vetëm informacionin që është absolutisht i nevojshëm për të marrë një shërbim publik të caktuar.

Rekomandimi 10:

Përdorimi i kanaleve të ndryshme dhe elektronike për ofrimin e shërbimeve publike, në mënyrë që përdoruesit të kenë mundësinë të zgjedhin kanalin që i përshkruhet më së miri nevojave të tyre.

Rekomandimi 11:

Ofrimi i një pikë të vetme kontakti për të fshehur kompleksitetin administrativ të brendshëm dhe për të lehtësuar qasjen e përdoruesve në shërbimet publike evropiane.

Rekomandimi 12:

Vendosja e mekanizmave për të përfshirë përdoruesit në analizë, projektim, vlerësim dhe zhvillim të mëtejshëm të shërbimeve publike.

Rekomandimi 13:

Sa më shumë që është e mundur sipas legjislacionit në fuqi, t'u kërkohet përdoruesve të shërbimeve publike informacion vetëm një herë dhe vetëm atë që është i rëndësishëm.

2.8 Parimi themelor 7: Përfshirja dhe aksesueshmëria

Përdorimi i TIK-ut duhet të krijojë mundësi të barabarta për të gjithë qytetarët dhe bizneset nëpërmjet përfshirjes së shërbimeve që janë publikisht të arritshme pa asnjë lloj diskriminimi.

Përfshirja do të thotë t'u mundësosh të gjithë përdoruesve të përfitojnë plotësisht nga mundësitë që ofrojnë teknologjitë e reja për të aksesuar dhe për të përdorur shërbimet publike, duke kapërcyer ndarjet sociale e ekonomike dhe përjashtimin.

Aksesueshmëria siguron që personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit dhe grupet e tjera të përjashtuara të mund të përdorin shërbimet publike në nivele shërbimi, të krahasueshme me ato që ofrohen për qytetarët e tjerë.⁵

Përfshirja dhe aksesueshmëria duhet të jenë pjesë e ciklit të tërë të zhvillimit të një shërbimi publik në aspektin e projektimit, përmbajtjes së informacionit dhe dorëzimit. Ajo duhet të përmbushë specifikimet e aksesueshmërisë *on-line*, të njohura gjerësisht në nivel evropian ose ndërkombëtar.

Përfshirja dhe aksesueshmëria zakonisht kërkojnë ofrim të shërbimeve përmes kanaleve të shumëfishta. Ofrimi tradicional i shërbimeve përmes dokumenteve në letër ose kontakteve ballë për ballë mund të ketë nevojë të bashkekzistojë me ofrimin elektronik të tyre.

Përfshirja dhe aksesueshmëria gjithashtu mund të përmirësohen nga aftësia e një sistemi informacioni për të lejuar palët e treta të veprojnë në emër të qytetarëve që janë të paaftë, përgjithmonë ose përkohësisht, të përdorin direkt shërbimet publike.

Rekomandimi 14:

*Të sigurohet që të gjitha shërbimet publike të jenë të aksesueshme për të gjithë qytetarët, përfshirë personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit dhe grupet e tjera të përjashtuara. Për shërbimet publike digjitale, administratat publike duhet të përmbushin specifikimet e aksesueshmërisë *on-line*, që janë të njohura gjerësisht në nivel evropian ose ndërkombëtar.*

2.9 Parimi themelor 8: Siguria dhe privatësia

Qytetarët dhe bizneset duhet të jenë të sigurt se ndërveprojnë me autoritetet publike në një mjedis të sigurt e të besueshëm dhe në përputhje të plotë me legjislacionin përkatës.

⁵ Direktiva BE 2016/2102 i Parlamentit Evropian dhe i Këshillit të 26 tetorit 2016 për aksesueshmërinë e faqeve të internetit dhe aplikacioneve mobile të institucioneve publike dhe puna e nisur nga Komisioni për një "Akt evropian për aksesueshmëri".

Kjo do të thotë që administrata publike duhet të garantojë privatësinë e qytetarëve dhe konfidencialitetin, autenticitetin, integritetin dhe moshedhjen poshtë të informacionit të ofruar nga qytetarët dhe bizneset. Siguria dhe privatësia trajtohen më hollësisht në seksionin 4.3.7.

Rekomandimi 15:

Të përcaktohet një kuadër i përbashkët i sigurisë dhe privatësisë dhe të vendosen procese për shërbimet publike për të siguruar shkëmbimin e të dhënave të sigurta dhe të besueshme midis administratave publike dhe në ndërveprimet me qytetarët dhe bizneset.

2.10 Parimi themelor 9: Shumëgjuhësia

Shërbimet publike mund të përdoren potencialisht nga kushdo. Prandaj, shumëgjuhësia duhet të merret parasysh me kujdes kur ato projektohen. Shtetasit e huaj shpesh kanë probleme në aksesimin dhe përdorimin e shërbimeve publike digjitale nëse ato nuk janë të disponueshme në gjuhët që ata flasin.

Duhet të gjendet një ekuilibër midis pritshmërive të qytetarëve dhe bizneseve për të qenë të shërbyer në gjuhën (gjuhët) e tyre ose gjuhën (gjuhët) e tyre të preferuar dhe aftësisë së administratave publike për të ofruar shërbime në të disa gjuhë ndërkombëtare. Një ekuilibër i përshtatshëm që mund të aplikohet lidhet me faktin që shërbimet publike të jenë të disponueshme në gjuhët e përdoruesve të pritur, pra numri i gjuhëve vendoset në bazë të nevojave të përdoruesve.

Shumëgjuhësia vlen jo vetëm në ndërfaqen e përdoruesit, por në të gjitha nivelet e projektimit të shërbimeve publike. Aspekti i prezantimit shumëgjuhësh në kuadrin e ndërveprimit bëhet përsëri i dukshëm kur shërbimet publike kërkojnë shkëmbim midis sistemeve të TIK-ut përmes kufijve gjuhësorë. Informacioni që shkëmbehet duhet të ruhet dhe të jetë asnjans në aspektin gjuhësor.

Rekomandimi 16:

Të përdoren sistemet e informacionit dhe arkitekturat teknike që përshtaten me shumëgjuhësinë kur krijohet një shërbim publik. Të vendoset niveli i mbështetjes së shumëgjuhësisë, bazuar në nevojat e përdoruesve të pritshëm.

2.11 Parimi themelor 10: Thjeshtësimi administrativ

Sa të jetë e mundur, administratat publike duhet të përpiqen të racionalizojnë dhe të thjeshtojnë proceset e tyre administrative, duke i përmirësuar ato ose duke eliminuar çdo proces që nuk ofron vlerë publike. Thjeshtësimi administrativ mund të ndihmojë bizneset dhe qytetarët të reduktojnë barrën administrative të përmbushjes së legjislacionit në fuqi. Po ashtu, institucionet publike duhet të prezantojnë shërbime publike të mbështetura nga mjetet elektronike, përfshirë ndërveprimet e tyre me institucione të tjera publike, qytetarë dhe biznese.

Në përcaktimet e ligjit nr. 10325, datë 23.9.2010, “Për bazat e të dhënave shtetërore”, ndalohet krijimi i bazave të të dhënave shtetërore të veçanta për të njëjtin informacion ose qëllim.

Digjitalizimi i shërbimeve publike duhet të ndodhë në përputhje me konceptet e mëposhtme:

- *Digjitale-si-parazgjedhje*, kur është e përshtatshme, në mënyrë që të ketë të paktën një kanal digjital në dispozicion për të hyrë dhe përdorur një shërbim publik të caktuar;

- *Digjitale-si-prioritet*, që do të thotë se përparësi i jepet përdorimit të shërbimeve publike elektronike përmes kanaleve digjitale, duke zbatuar konceptin e ofrimit përmes kanaleve të shumta dhe parimin “pa derë të gabuar”, pra bashkekzistencën e kanaleve fizike dhe digjitale.

Rekomandimi 17:

Të thjeshtohen proceset dhe të përdoren kanale digjitale kur është e përshtatshme për dorëzimin e shërbimeve publike, për t’u përgjigjur në kohë dhe me cilësi të lartë kërkesave të përdoruesve dhe për të reduktuar barrën administrative mbi administratat publike, bizneset dhe qytetarët.

2.12 Parimi themelor 11: Ruajtja e informacionit

Legjislacioni kërkon që vendimet dhe të dhënat të ruhen dhe të mund të aksesohen për një kohë të caktuar. Kjo do të thotë se regjistrat dhe informacioni në formë elektronike të mbajtur nga administrata publike për qëllim të dokumentimit të procedurave dhe vendimeve duhet të ruhen dhe

të konvertohen, nëse është e nevojshme, në mjete të reja komunikimi kur ato të vjetra bëhen të papërdorshme. Qëllimi është të sigurohet se regjistrat dhe format e tjera të informacionit ruajnë lexueshmërinë, besueshmërinë dhe integritetin dhe mund të aksesohen sa të jetë e nevojshme, në përputhje me dispozitat e sigurisë dhe privatësisë.

Për të garantuar ruajtjen afatgjatë të të dhënave elektronike dhe llojeve të tjera të informacionit, duhet të zgjidhen formatet për të siguruar aksesin afatgjatë, duke përfshirë ruajtjen e nënshkrimeve apo vulave elektronike.

Rekomandimi 18:

Të formulohet një politikë afatgjatë ruajtjeje për informacionin që lidhet me shërbimet publike dhe veçanërisht për informacionin që shkëmbehet përtej kufijve.

2.13 Parimi themelor 12: Vlerësimi i efektshmërisë dhe i efikasitetit

Ka shumë mënyra për të vlerësuar vlerën e shërbimeve publike të ndërveprueshme, duke përfshirë konsiderata, si: kthimi i investimit, kosto totale e pronësisë, niveli i fleksibilitetit dhe adaptueshmërisë, ulja e barrës administrative, efikasiteti, ulja e rrezikut, transparenca, thjeshtësimi, përmirësimi i metodave të punës, dhe niveli i kënaqësisë së përdoruesit.

Duhet të vlerësohen zgjidhje teknologjike të ndryshme kur synohet të sigurohet efektshmëria dhe efikasiteti i një shërbimi publik.

Rekomandimi 19:

Të vlerësohet efektshmëria dhe efikasiteti i zgjidhjeve të ndryshme të ndërveprimit dhe opsioneve teknologjike, duke marrë parasysh nevojat e përdoruesit, proporcionin dhe balancën kosto-përfitim.

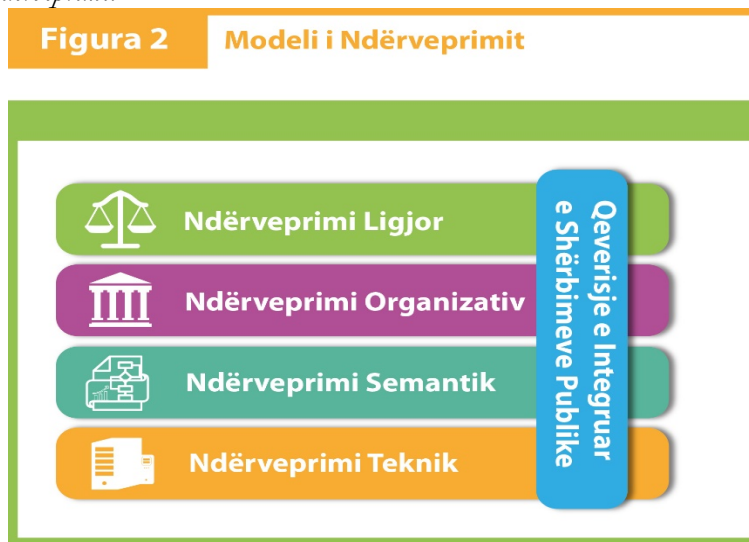
3. Shtresat e ndërveprimit

Ky kapitull përshkruan një model ndërveprimi, i cili është i zbatueshëm për të gjitha shërbimet publike digjitale dhe gjithashtu mund të konsiderohet si një element integral i “ndërveprimit që-në-projektim”. Ai përfshin:

- katër shtresa të ndërveprimit: ligjore, organizative, semantike dhe teknike;
- një komponent të përbashkët të katër shtresave, “administrimi i shërbimit publik të integruar”;
- një shtresë në bazë të të gjithave, “administrimi i ndërveprimit”.

Modeli paraqitet më poshtë:

Figura 2. Modeli i ndërveprimit



3.1 Administrimi i ndërveprimit

Administrimi i ndërveprimit i referohet vendimeve mbi kuadrot e ndërveprimit, strukturat institucionale, strukturat organizative, rolet dhe përgjegjësitë, politikat, marrëveshjet dhe aspektet e tjera të sigurimit dhe monitorimit të ndërveprimit në nivelet kombëtare dhe të BE-së.

Shërbimet publike operojnë në një mjedis të ndërlikuar dhe në ndryshim.

Mbështetja politike është e nevojshme për përpjekjet e ndërveprueshmërisë ndërsektoriale dhe/ose ndërkufitare për të lehtësuar bashkëpunimin mes administratave publike. Për bashkëpunim efektiv, të gjithë palët e interesit duhet të ndajnë një vizion, të bien dakord mbi objektivat dhe afatet kohore dhe të përshtaten prioritetet. Ndërveprueshmëria midis administratave publike në nivele të ndryshme administrative do të jetë e suksesshme vetëm nëse qeveritë japin prioritet të mjaftueshëm dhe caktojnë burime për përpjekjet e tyre përkatëse të ndërveprueshmërisë.

Mungesa e aftësive të brendshme është një pengesë tjetër për zbatimin e politikave të ndërveprueshmërisë. Shtetet duhet të përfshijnë çështjet e ndërveprueshmërisë në strategjitë e tyre, duke pranuar se ndërveprimi është një çështje me shumë dimensionë që kërkon ndërgjegjësim dhe aftësi në aspektin ligjor, organizativ, semantik dhe teknik.

Zbatimi dhe ofrimi i një shërbimi publik të caktuar shpesh mbështetet në komponentë që janë të përbashkët për shumë shërbime publike. Qëndrueshmëria e këtyre komponentëve, të cilat mbulohen nga marrëveshjet e ndërveprimit të arritura jashtë fushës së një shërbimi publik të veçantë, duhet të garantohet me kalimin e kohës. Kjo është thelbësore, pasi ndërveprueshmëria duhet të garantohet në një mënyrë të qëndrueshme dhe jo si një objektiv ose projekt i vetëm. Duke qenë se komponentët e përbashkët dhe marrëveshjet e ndërveprimit janë rezultat i punës së bërë nga administratat publike në nivele të ndryshme (lokale, rajonale, kombëtare dhe ndërkombëtare), koordinimi dhe monitorimi kërkon një qasje holistike.

Administrimi i ndërveprueshmërisë është çelësi për një qasje holistike ndaj ndërveprimit, pasi sjell së bashku të gjitha instrumentet e nevojshme për ta zbatuar atë.

Rekomandimi 20:

Të sigurohet administrim holistik i aktiviteteve të ndërveprimit në të gjitha nivelet dhe sektorët administrativë.

Koordinimi, komunikimi dhe monitorimi janë të rëndësishëm për një qeverisje të suksesshme. Komisioni Evropian, përmes programit ISA², mbështet një vërtetim të Kornizës Kombëtare të Ndërveprimit (NIFO). Objektivi kryesor i tij është të sigurojë informacion rreth kornizave kombëtare të ndërveprimit dhe strategjive/politikave të lidhura me ndërveprimin dhe digjitalizimin, për të ndihmuar administratat publike të ndajnë dhe të rikrijnë përvojat e për të mbështetur “transpozimin” e EIF-së në nivel kombëtar.

3.1.1 Identifikimi dhe zgjedhja e standardeve dhe specifikimeve

Standardet dhe specifikimet janë thelbësore për ndërveprimin. Ka gjashtë hapa për menaxhimin e tyre në mënyrë të duhur:

- identifikimi i standardeve dhe specifikimeve të mundshme në bazë të nevojave dhe kërkesave specifike;
- vlerësimi i standardeve dhe specifikimeve të mundshme, duke përdorur metoda të standardizuara, transparente, të drejta dhe jodiskriminuese;
- implementimi i standardeve dhe specifikimeve sipas planeve dhe udhëzimeve praktike;
- monitorimi i përputhshmërisë me standardet dhe specifikimet;
- menaxhimi i ndryshimeve me procedura të duhura;
- dokumentimi i standardeve dhe specifikimeve në katalogë të hapura, duke përdorur një përshkrim të standardizuar.

Rekomandimi 21:

Të vendosen procese për të zgjedhur standardet dhe specifikimet përkatëse, të vlerësohen ato, të monitorohet implementimi i tyre, të kontrollohet përputhshmëria dhe të testohet ndërveprimi i tyre.

Rekomandimi 22:

Të përdoret një qasje e strukturuar, transparente, objektive dhe e përbashkët për vlerësimin dhe zgjedhjen e standardeve dhe specifikimeve. Të merren parasysh rekomandimet përkatëse të BE-së dhe të tentohet që qasja të jetë konsistente përtej kufijve.

Rekomandimi 23:

Të konsultohen katalogët përkatës të standardeve, specifikimeve dhe udhëzimeve në nivel kombëtar dhe të BE-së, në përputhje me Kornizën Kombëtare të Ndërveprimit dhe DIF-at përkatëse, kur blihen dhe zhvillohen zgjidhje TIK.

Në disa raste, mund të rezultojë se nuk ka standarde/specifikime të përshtatshme për një nevojë specifike në një fushë specifike. Pjesëmarrja aktive në procesin e standardizimit zvogëlon shqetësimet rreth vonesave, përmirëson përputhjen e standardeve dhe specifikimeve me nevojat e sektorit publik dhe mund të ndihmojë qeveritë të mbajnë ritmin me inovacionin teknologjik.

Rekomandimi 24:

Të merret pjesë aktivisht në çështjet e standardizimit të lidhura me nevojat për të siguruar se kërkesat plotësohen.

3.2 Administrimi i shërbimit publik të integruar

Ofrimi i shërbimeve publike shpesh kërkon që administratat e ndryshme publike të punojnë së bashku për të plotësuar nevojat e përdoruesve fundorë dhe të ofrojnë shërbime publike në një mënyrë të integruar. Kur përfshihen organizata të shumta, ka nevojë për koordinim dhe administrim nga autoritetet përgjegjëse për planifikimin, zbatimin dhe operimin e shërbimeve publike. Shërbimet duhet të administrohen për të siguruar: integrimin, ekzekutimin pa pengesa, ripërdorimin e shërbimeve e të dhënave dhe zhvillimin e shërbimeve të reja dhe “blloqeve ndërtuese”. Më shumë informacion rreth aspekteve të “ofrimit të shërbimeve publike të integruara” gjendet në seksionin 4.3.1.

Duke u fokusuar në pjesën e administrimit, duhet të mbulohen të gjitha shtresat: ligjore, organizative, semantike dhe teknike. Sigurimi i ndërveprimit gjatë përgatitjes së instrumenteve ligjore, proceseve të punës së institucionit, shkëmbimit të informacionit, shërbimeve dhe komponentëve që mbështesin shërbimet publike është një detyrë e vazhdueshme, pasi ndërveprimi shpesh prishet nga ndryshimet në mjedis, pra në legjislacion, nga nevojat e bizneseve ose qytetarëve, struktura organizative e institucioneve publike, proceset e punës dhe nga shfaqja e teknologjive të reja.

Kërkohen, ndër të tjera, struktura organizative, e role dhe përgjegjësi për ofrimin dhe operimin e shërbimeve publike, marrëveshjet e nivelit të shërbimit, hartimin dhe menaxhimin e marrëveshjeve të ndërveprimit, procedurat e menaxhimit të ndryshimeve dhe planet për vazhdimësinë e punës dhe cilësinë e të dhënave.

Administrimi i shërbimit publik i integruar duhet të përfshijë minimalisht:

- përcaktimin e strukturave organizative, roleve dhe përgjegjëse dhe procesit të vendimmarrjes për palët e përfshira;
- imponimin e kërkesave, për:
- *aspekte* të ndërveprimit, duke përfshirë cilësinë, përshkallëzueshmërinë dhe disponueshmërinë e “blloqeve ndërtuese” të ripërdorshme, përfshi burimet e informacionit (regjistrat bazë, portat e të dhënave të hapura etj.) dhe shërbimet e tjera të ndërlidhura,
- *informacione*/shërbime të jashtme, të përkthyer në marrëveshje të qarta të nivelit të shërbimit (duke përfshirë ndërveprimin),
- një plan ndryshimesh për të përcaktuar procedurat dhe proceset e nevojshme për të trajtuar dhe për të kontrolluar ndryshimet;
- një plan vazhdimësie pune/rikuperimi nga fatkeqësitë për të siguruar, që shërbimet publike digjitale dhe blloqet e tyre ndërtuese, të vazhdojnë të funksionojnë në një gamë situatash, p.sh. sulmet kibernetike ose dështimi i blloqeve ndërtuese.

Rekomandimi 25:

Të sigurohet ndërveprimi dhe koordinimi në kohë kur ofrohen shërbime publike të integruara, duke vendosur strukturën e nevojshme të administrimit.

3.2.1 Marrëveshjet e ndërveprimit

Institucionet e përfshira në ofrimin e shërbimeve publike duhet të kryejnë rregullime formale për bashkëpunim përmes marrëveshjeve të ndërveprimit.

Vendosja dhe menaxhimi i këtyre marrëveshjeve është pjesë e administrimit të shërbimit publik.

Marrëveshjet duhet të jenë të detajuara sa mjaftojnë për të arritur qëllimin e tyre, d.m.th. për të ofruar shërbime publike, ndërsa lë çdo institucion me autonomi të brendshme dhe kombëtare sa më shumë të jetë e mundur.

Në nivelet semantike dhe teknike, por edhe në disa raste në nivelin organizativ, marrëveshjet e ndërveprimit përfshijnë zakonisht standarde dhe specifikime.

Në nivelin ligjor, marrëveshjet e ndërveprimit bëhen specifike dhe detyruese përmes akteve ligjore kombëtare ose përmes marrëveshjeve bilaterale dhe multilaterale.

Lloje të tjera të marrëveshjeve mund të plotësojnë marrëveshjet e ndërveprimit, duke trajtuar çështje operationale. Për shembull, memorandumet e mirëkuptimit (*MoU*), procedurat e mbështetjes/përshkallëzimit dhe detajet e kontaktit, duke iu referuar, nëse është e nevojshme, marrëveshjeve themelore në nivelet semantike dhe teknike.

Duke qenë se ofrimi i një shërbimi publik është rezultat i punës kolektive me palët, që prodhojnë ose që konsumojnë pjesë të shërbimit, është kritike të përfshihen proceset e duhura të menaxhimit të ndryshimeve në marrëveshjet e ndërveprimit për të siguruar saktësinë, besueshmërinë, vazhdimësinë dhe evolucionin e shërbimit të ofruar për administratat e tjera publike, bizneset dhe qytetarët.

Rekomandimi 26:

Të vendosen marrëveshje të ndërveprimit në të gjitha shtresat, të plotësuara me marrëveshje operationale dhe procedura të menaxhimit të ndryshimeve.

3.3 Ndërveprueshmëria ligjore

Çdo administratë publike që kontribuon në ofrimin e një shërbimi publik vepron brenda kuadrit të saj ligjor kombëtar. Ndërveprueshmëria ligjore ka të bëjë me sigurimin, që institucionet që operojnë nën një kuadër ligjor, politika dhe strategji të ndryshme, janë në gjendje të koordinohen së bashku. Në kuadër të integritetit, kjo mund të kërkojë që baza ligjore të mos bllokojë vendosjen e shërbimeve publike brenda vendit dhe atyre ndërkufitare dhe që të ketë marrëveshje të qarta se si të veprohet me ndryshimet e bazave ligjore mes vendeve, duke përfshirë opsionin e vendosjes së legjislacionit të ri.

Hapi i parë drejt adresimit të ndërveprueshmërisë ligjore është të kryejë “kontrolle ndërveprueshmërie”, duke shqyrtuar legjislacionin ekzistues për të identifikuar pengesat e ndërveprimit: kufizime sektoriale ose gjeografike në përdorimin dhe ruajtjen e të dhënave, modele të ndryshme dhe të paqarta të licencave të të dhënave, detyrime shumë të kufizuara për të përdorur teknologji digjitale specifike ose mënyra dorëzimi për të ofruar shërbime publike, kërkesa kontradiktore për proceset e njëjta ose të ngjashme pune, nevoja të vjetërsuara për siguri dhe mbrojtje të të dhënave etj.

Koherenca midis legjislacionit, me qëllim të sigurimit të ndërveprimit, duhet të vlerësohet para miratimit dhe përmes vlerësimit të rregullt të performancës së tyre sapo ato të vihen në zbatim.

Duke pasur parasysh se shërbimet publike janë qartësisht të destinuara të ofrohen nga kanale digjitale, TIK-u duhet të merret parasysh sa më herët të jetë e mundur në procesin e hartimit të ligjeve. Në veçanti, legjislacioni i propozuar duhet t'i nënshtrohet një “kontrolli digjital”:

- për të siguruar se ai përshtatet në të gjitha kanalet e ofrimit të tij;
- për të identifikuar çdo pengesë për shkëmbimin digjital;
- për të identifikuar dhe vlerësuar ndikimin e TIK-ut në palët e interesuara.

Kjo do të lehtësojë ndërveprimin midis shërbimeve publike edhe në nivele më të ulëta (semantike dhe teknike), dhe do të rrisë potencialin për të ripërdorur zgjidhjet ekzistuese të TIK-ut, duke reduktuar kështu koston dhe kohën e zbatimit.

Vlera ligjore e çdo informacioni të shkëmbyer midis vendeve duhet të mbahet përtej kufijve dhe duhet të respektohet legjislacioni i mbrojtjes së të dhënave në vendet e origjinës dhe ato pranuese. Kjo mund të kërkojë sipas rasteve, marrëveshje shtesë për të kapërcyer ndonjë vështirësi në zbatimin e legjislacionit.

Rekomandimi 27:

Të sigurohet që baza ligjore të kontrollohet përmes “kontrolleve të ndërveprueshmërisë” për të identifikuar çdo pengesë ndaj ndërveprimit. Kur hartohet baza ligjore e një shërbimi publik, të tentohet të bëhet i përputhshëm me bazën ligjore përkatëse, të kryhet një “kontroll digjital” dhe të konsiderohen kërkesat e mbrojtjes së të dhënave.

3.4 Ndërveprueshmëria organizative

Ky aspekt i ndërveprueshmërisë ka të bëjë me mënyrën se si organizata të ndryshme në vend bashkëpunojnë për të arritur qëllimet e tyre të miratuara bashkërisht. Gjithashtu, i referohet mënyrës se si administratat publike përshtatin proceset e tyre të punës, përgjegjësitë dhe pritshmëritë për të arritur këta objektiva të përbashkët dhe reciprokisht të dobishëm. Në praktikë, ndërveprueshmëria organizative do të thotë dokumentim dhe integrim ose përshtatje e proceseve të punës dhe informacionit përkatës të shkëmbyer. Ndërveprueshmëria organizative synon gjithashtu të plotësojë kërkesat e përdoruesve, duke bërë shërbimet të disponueshme, të identifikueshme lehtësisht, të aksesueshme dhe të fokusuar te përdoruesi.

3.4.1 Përshtatja e proceseve të punës

Në mënyrë që subjektet administrative të mund të punojnë së bashku në mënyrë efektive dhe efektive për të ofruar shërbime publike, ata mund të kenë nevojë për të lidhur proceset ekzistuese të punës së tyre apo edhe për të përcaktuar dhe për të krijuar procese të reja të punës.

Përafrimi i proceseve të punës nënkupton dokumentimin e tyre, në një mënyrë të sinkronizuar, në mënyrë që të gjithë aktorët e përfshirë, që kontribuojnë në ofrimin e shërbimeve publike, të mund të kuptojnë procesin e përgjithshëm të biznesit dhe rolin e tyre në të.

Rekomandimi 28:

Të dokumentohen proceset e biznesit, duke përdorur teknika modelimi të pranuar gjerësisht dhe të dakordësohet se si duhet të përshtaten këto procese për të ofruar një shërbim publik.

3.4.2 Marrëdhëniet organizative

Orientimi i shërbimit, për të cilin është ndërtuar modeli konceptual për shërbimet publike, do të thotë se marrëdhëniet midis ofruesve të shërbimit dhe konsumatorëve të shërbimit duhet të përcaktohen qartë.

Kjo përfshin gjetjen e instrumenteve për të formalizuar ndihmën e ndërsjellë, veprim të përbashkët dhe procese të ndërlidhura të punës, si pjesë e ofrimit të shërbimeve, p.sh. marrëveshjet e mirëkuptimit midis aktorëve pjesëmarrës.

Për veprimet ndërkufitare, këto duhet të jenë mundësisht shumëpalëshe.

Rekomandimi 29:

Të qartësohen dhe të formalizohen marrëdhëniet organizative për krijimin dhe funksionimin e shërbimeve publike.

3.5 Ndërveprimi semantik

Ndërveprimi semantik siguron që formati dhe kuptimi i saktë i të dhënave dhe informacionit të shkëmbyer të ruhet dhe të kuptohet gjatë shkëmbimeve ndërmjet palëve, me fjalë të tjera “çfarë dërgohet është ajo që kuptohet”.

Në këtë kornizë, ndërveprimi semantik mbulon si aspektet semantike ashtu edhe ato sintaksore:

Aspekti semantik i referohet kuptimit të elementeve të të dhënave dhe marrëdhënies midis tyre. Ai përfshin zhvillimin e fjalorëve dhe skemave për të përshkruar shkëmbimet e të dhënave dhe siguron që elementet e të dhënave të kuptohen në të njëjtën mënyrë nga të gjitha palët që komunikojnë;

Aspekti sintaksor i referohet përshkrimit të formatit të saktë të informacionit që do të shkëmbehet në terma të gramatikës dhe formatit.

Një pikënisje për të përmirësuar përputhshmërinë semantike është perceptimi i të dhënave dhe informacionit, si një pasuri publike e vlefshme.

Rekomandimi 30:

Perceptimi i të dhënave dhe informacionit, si një pasuri publike që duhet të gjenerohet, të mbledhet, të menaxhohet, të ndahet, të mbrohet dhe të ruhet në mënyrë të duhur.

Duhet të hartohet një strategji e menaxhimit të informacionit dhe koordinohet në nivelin më të lartë të mundshëm për të shmangur fragmentimin dhe vendosjen e prioriteteve.

Për shembull, marrëveshjet për të dhënat referuese, në formën e taksonomive, fjalorëve të kontrolluar, tezaurusëve, listave të kodit⁶ dhe strukturave/ modeleve të të dhënave të përdorshme janë parakushte kyçe për të arritur përputhshmërinë semantike. Qasjet si dizajni, i bazuar në të dhëna, të kombinuara me teknologjitë e të dhënave të lidhura, janë mënyra inovative për të përmirësuar ndjeshëm përputhshmërinë semantike.

Rekomandimi 31:

Të vendoset një strategji e menaxhimit të informacionit në nivelin më të lartë të mundshëm për të shmangur fragmentimin dhe përsëritjen. Duhet të ketë prioritet menaxhimi i metadatave, të dhënave kryesore dhe të dhënave referuese.

Në mënyrë të ngjashme me mënyrën se si standardet teknike kanë nxitur ndërveprimin teknik (p.sh. lidhjen në rrjet), prej dekadash tashmë janë të nevojshme edhe standardet dhe specifikimet e informacionit koherente dhe universale për të mundësuar shkëmbimin kuptimplotë të informacionit midis institucioneve publike.

Duke marrë parasysh mjediset e ndryshme gjuhësore, kulturore, ligjore dhe administrative ndërmjet vendeve, kjo shtresë e ndërveprimit paraqet sfida të mëdha. Megjithatë, nëse përpjekjet për standardizim nuk janë të zhvilluara në shtresën e ndërveprimit semantik, është e vështirë të sigurohet shkëmbimi i paforcuar i informacionit, lëvizja e lirë e të dhënave dhe portabiliteti i të dhënave midis vendeve.

Rekomandimi 32:

Të mbështetet krijimi i komuniteteve specifike sektoriale dhe ndërsektoriale, që synojnë të krijojnë specifikime të informacionit të hapur dhe inkurajojnë komunitetet përkatëse të ndajnë rezultatet e tyre në platforma kombëtare dhe ndërkombëtare.

3.6 Ndërveprimi teknik

Ky përkufizim mbulon aplikacionet dhe infrastrukturat që lidhin sistemet dhe shërbimet. Aspektet e ndërveprimit teknik përfshijnë specifikimet e ndërfaqes, shërbimet e lidhjes në rrjet, shërbimet e integritetit të të dhënave, prezantimin dhe shkëmbimin e të dhënave dhe protokollet e komunikimit të sigurt.

Një pengesë kryesore për ndërveprimin lind nga sistemet e vjetra, të trashëguara.

Historikisht, aplikacionet dhe sistemet e informacionit në administratat publike u zhvilluan fillimisht në një mënyrë nga poshtë lart, duke u përpjekur të zgjidhnin problemet specifike të fushës dhe lokale. Kjo rezultoi në sisteme të fragmentuara të cilat janë e kanë vështirë për të ndërvepruar.

Për shkak të madhësisë së administratës publike dhe fragmentimit të zgjidhjeve të TIK-ut, shumëllojshmëria e sistemeve të trashëguara krijon një pengesë shtesë të ndërveprimit në shtresën teknike.

⁶ Për shembull tezaurusi Eurovoc dhe taksonomia e aftësive, kompetencave dhe profesioneve evropiane (ESCO).

Ndërveprimi teknik duhet të sigurohet, sa herë që është e mundur, përmes përdorimit të specifikimeve teknike formale.

Rekomandimi 33:

Të përdoren specifikime të hapura, kur janë të disponueshme, për të siguruar ndërveprimin teknik kur krijohen shërbimet publike.

4. Modeli konceptual për ofrimin e shërbimeve publike të integruara

4.1 Hyrje

Ky krye propozon një model konceptual për shërbimet publike të integruara për të udhëzuar planifikimin, zhvillimin, operimin dhe mirëmbajtjen e tyre.

Ai është i rëndësishëm për të gjitha nivelet qeveritare, nga lokale deri në ndërkombëtare. Modeli është modular dhe përfshin komponentë shërbimi të lidhur lirshëm përmes infrastrukturave të përbashkëta.

Rekomandimi 34:

Të përdoret modeli konceptual për shërbimet publike për të projektuar shërbime të reja ose për të rindërtuar ato ekzistueset dhe të ripërdoren, sa herë që është e mundur, komponentët ekzistues të shërbimit dhe të dhënavë.

Administratat publike duhet të identifikojnë, negociojnë dhe bien dakord mbi një qasje të përbashkët për ndërlidhjen e komponentëve të shërbimit. Kjo duhet të bëhet në nivele të ndryshme administrative kombëtare sipas strukturës organizative të vendit. Kufizimet e aksesit për shërbimet dhe informacionin duhet të përcaktohen përmes ndërfaqeve dhe kushteve të aksesit.

Rekomandimi 35:

Të vendoset një skemë e përbashkët për lidhjen e komponentëve të shërbimit, të ndërlidhur në mënyrë fleksibël me njëri-tjetrin, që të krijohet dhe të mirëmbahet infrastruktura e nevojshme për themelimin dhe mirëmbajtjen e shërbimeve publike.

Të miratohet një skemë e përbashkët për ndërlidhjen e përbërësve të shërbimit që janë të lidhur në mënyrë të lirshme dhe të vendoset e mirëmbahet infrastruktura e nevojshme për krijimin dhe funksionimin e vazhdueshëm të shërbimeve publike evropiane.

Ekzistojnë zgjidhje teknike të njohura dhe të përdorura gjerësisht, p.sh. shërbimet e internetit për të arritur sa më lart, por implementimi i tyre në nivel ndërkombëtar do të kërkojë përpjekje të koordinuara nga administratat publike pjesëmarrëse, duke përfshirë modele të përbashkëta ose të përputhshme, standarde dhe marrëveshje mbi infrastrukturën e përbashkët.

4.2 Përmbledhje e modelit

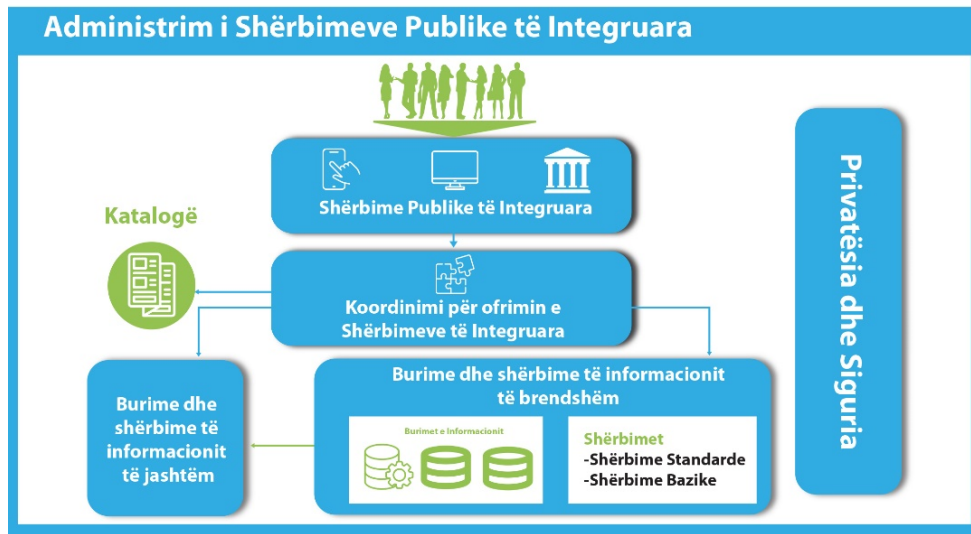
Modeli konceptual promovon idenë e ndërveprimit që në projektim. Kjo do të thotë, që shërbimet publike të jenë të ndërveprueshme, ato duhet të projektohen në përputhje me modelin e propozuar dhe me disa kërkesa të përputhshmërisë dhe ripërdorimit.

Modeli promovon ripërdorimin si bazën e ndërveprimit, duke pasur në konsideratë se shërbimet publike duhet të ripërdorin informacionin dhe shërbimet që tashmë ekzistojnë dhe mund të jenë të disponueshme nga burime të ndryshme brenda ose jashtë kufijve organizativë të administratave publike. Informacioni dhe shërbimet duhet të jenë të aksesueshme dhe të bëhen të disponueshme në formate ndërvepruese.

Komponentët bazë të modelit konceptual prezantohen më poshtë.

Figura 3

Modeli Konceptual



Struktura e modelit përfshin:

- “dorëzim i shërbimit të integruar”, bazuar në një “funksion koordinimi” për të hequr kompleksitetin për përdoruesin e fundit;
- një politikë të ofrimit të shërbimeve sipas parimit “pa derë të gabuar”, e cila siguron mundësi dhe kanale alternative për ofrimin e shërbimeve, duke garantuar njëkohësisht disponueshmërinë e kanaleve digjitale (digjitale si parazgjedhje);
- ripërdorimi i të dhënave dhe shërbimeve për të zvogëluar kostot dhe për të rritur cilësinë e shërbimit dhe ndërveprimit;
- katalogë që përshkruajnë shërbimet e ripërdorshme dhe asetet e tjera për të rritur gjetjen dhe përdorimin e tyre;
- administrimi i shërbimit publik të integruar;
- siguria dhe privatësia.

4.3 Komponentët bazë

4.3.1 Funkzioni i koordinimit

Funkcioni i koordinimit siguron që të identifikohen nevojat, të thirren shërbimet e duhura dhe të orkestrohen për të ofruar një shërbim publik. Ky funksion duhet të zgjedhë burimet dhe shërbimet e duhura e t'i integrojë ato.

Koordinimi mund të jetë automatik ose manual. Fazat e mëposhtme të procesit janë pjesë e “ofrimit të shërbimeve publike të integruara” dhe ekzekutohen nga funksioni i koordinimit.

- *Identifikimi i nevojave*: nxitet nga një kërkesë për shërbim publik nga një qytetar ose biznes.
- *Planifikimi*: përfshin identifikimin e shërbimeve dhe burimeve të informacionit të nevojshme, duke përdorur katalogët e disponueshëm dhe duke i grumbulluar ato në një proces të vetëm, duke marrë parasysh nevojat specifike të përdoruesit (p.sh. personalizim).
- *Ekzekutimi*: përfshin mbledhjen dhe shkëmbimin e informacionit, zbatimin e rregullave të punës (siç kërkohet nga legjislacioni dhe politikat përkatëse) për të dhënë ose për të refuzuar qasjen në një shërbim dhe më pas ofrimin e shërbimit të kërkuar për qytetarët ose bizneset.
- *Vlerësimi*: Pas ofrimit të shërbimit mblidhen reagimet e përdoruesve dhe vlerësohen.

4.3.2 Burimet dhe shërbimet e brendshme të informacionit

Administratat publike prodhojnë dhe ofrojnë një numër të madh shërbimesh, ndërsa mbajnë dhe menaxhojnë një numër të madh dhe llojllojshmëri burimesh informacioni. Këto burime informacioni

shpesh janë të panjohura jashtë kufijve të një administrate të caktuar (dhe ndonjëherë edhe brenda atyre kufijve).

Rezultati është përsëritja e përpjekjeve dhe shfrytëzimi jo i mjaftueshëm i burimeve dhe zgjidhjeve të disponueshme.

Burimet e informacionit (regjistrat bazë, portat e të dhënave të hapura, dhe burimet e tjera të besueshme të informacionit) dhe shërbimet e disponueshme jo vetëm brenda sistemit administrativ por edhe në mjedisin e jashtëm, mund të përdoren për të krijuar shërbime publike të integruara si “blloqe ndërtimi”. Blloqet e ndërtimit (burimet e informacionit dhe shërbimet) duhet të bëjnë të aksesueshme të dhënat ose funksionalitetin e tyre, duke përdorur qasjet e orientuara ndaj shërbimit.

Rekomandimi 36:

Të zhvillohet një infrastrukturë e përbashkët dhe e ripërdorshme e shërbimeve dhe burimeve të informacionit, që mund të përdoren nga të gjitha institucionet publike.

Institucionet publike duhet të promovojnë politikat për ndarjen e shërbimeve dhe burimeve të informacionit në tri mënyra kryesore.

1. *Ripërdorimi*: Kur projektohen shërbime të reja ose rishikohen ato ekzistuese, hapi i parë duhet të jetë analiza nëse shërbimet dhe burimet e informacionit ekzistuese mund të ripërdoren;

2. *Publikimi*: Kur projektohen shërbime dhe burime të reja të informacionit ose rishikohen ato ekzistuese, shërbimet dhe burimet e informacionit të ripërdorshme duhet të bëhen të disponueshme për të tjerët për ripërdorim;

Agregimi: Pasi të jenë identifikuar shërbimet dhe burimet e përshtatshme të informacionit, ato duhet të agregohen për të formuar një proces të integruar të ofrimit të shërbimit. Blloqet ndërtuese duhet të tregojnë aftësi të natyrshme të kombinimit (“ndërveprim që në projektim”), për të qenë gati për përdorim në mjedise të ndryshme me përshtatje minimale. Ky agregim është i rëndësishëm për informacionin, shërbimet dhe zgjidhjet e tjera të ndërveprimit (p.sh. *software*).

Qasja e përdorimit të përbërësve të ripërdorshëm gjen zbatim të përshtatshëm përmes hartëzimit të zgjidhjeve kundrejt përbërësve konceptualë të një arkitekture referuese, e cila mundëson identifikimin e përbërësve të ripërdorshëm dhe njëkohësisht nxit racionalizimin. Rezultati i këtij hartëzimi është një kartografi e zgjidhjeve, përfshirë përbërësit e tyre përkatës, të cilët mund të ripërdoren për të përmbushur nevoja të përbashkëta funksionale dhe për të siguruar ndërveprueshmërinë.

Për të shmangur përsëritjen e përpjekjeve, kostot shtesë dhe problemet e mëtejshme të ndërveprimit, duke rritur cilësinë e shërbimeve të ofruara, modeli konceptual përmban dy lloje të ripërdorimit.

- *Ripërdorimi i shërbimeve*: Lloje të ndryshme të shërbimeve mund të ripërdoren. Shembujt përfshijnë shërbimet publike bazë, p.sh. lëshimi i një certifikate lindjeje dhe shërbimet e përbashkëta, si identifikimi elektronik dhe nënshkrimi elektronik. Shërbimet e përbashkëta mund të ofrohen nga sektori publik, sektori privat ose në modele të partneritetit publik-privat (PPP);

- *Ripërdorimi i informacionit*: Administratat publike tashmë ruajnë sasi të mëdha informacioni me potencial për ripërdorim. Shembujt përfshijnë: të dhënat kryesore nga regjistrat bazë, si të dhëna të besueshme të përdorura nga aplikacione dhe sisteme të shumta; të dhënat e hapura nën licenca të hapura të përdorimit të publikuara nga organizatat publike; lloje të tjera të të dhënave të besueshme të vlefshme dhe të menaxhuara nën ombrellën e autoriteteve publike. Regjistrat bazë dhe të dhënat e hapura trajtohen më thellësisht në seksionin e ardhshëm.

4.3.3 Regjistrat bazë

Regjistrat bazë janë themeli i ofrimit të shërbimeve publike. Një regjistër bazë është një burim i besueshëm i informacionit, i cili mund dhe duhet të përdoret elektronikisht nga të tjerët, ku një

institucion është përgjegjës dhe përgjigjet për mbledhjen, përdorimin, përditësimin dhe ruajtjen e informacionit.

Regjistrat bazë janë burime të besueshme të informacionit bazë për të dhënat e njerëzve dhe sendeve, si të dhëna për personat, bizneset, automjetet, licencat, ndërtesat, vendndodhjet dhe rrugët. Ky lloj informacioni përbën “të dhënat kryesore” për institucionet publike dhe ofrimin e shërbimeve publike. “I besueshëm” këtu do të thotë se një regjistër bazë konsiderohet si “burimi” i informacionit, pra tregon statusin e saktë, është i përditësuar dhe ka cilësinë dhe integritetin më të lartë të mundshëm.

Në rastin e regjistrave të qendëruar, një entitet organizativ i vetëm është përgjegjës dhe përgjigjet për sigurimin e cilësisë së të dhënave dhe për vendosjen e masave për të siguruar korrektësinë e të dhënave. Këta regjistra janë nën kontrollin ligjor të administratave publike, ndërsa funksionimi dhe mirëmbajtja mund të jepen me kontratë jashtë institucionit nëse kërkohet. Ekzistojnë disa lloje të regjistrave bazë, p.sh. popullsia, bizneset, automjetet, kadastrat. Për administratat, është e rëndësishme të kenë një pasqyrë të nivelit të lartë të funksionimit të regjistrave bazë dhe të të dhënave që ato ruajnë (një regjistër i regjistrave).

Në rast të regjistrave të shpërndarë duhet të ketë një entitet organizativ të vetëm përgjegjës dhe që përgjigjet për çdo pjesë të regjistrit. Gjithashtu, një entitet i vetëm duhet të jetë përgjegjës dhe të përgjigjet për koordinimin e të gjitha pjesëve të regjistrit të shpërndarë.

Një kuadër i regjistrave bazë, “përshkruan marrëveshjet dhe infrastrukturën për funksionimin e regjistrave bazë dhe marrëdhëniet me entitetet e tjera”.

Qasja në regjistrat bazë duhet të rregullohet për të përmbushur privatësinë dhe rregulloret e tjera; regjistrat bazë udhëhiqen nga parimet e administrimit të informacionit.

Administruesi i informacionit është organi (ose ndoshta individ) përgjegjës dhe që përgjigjet për mbledhjen, përdorimin, përditësimin, mirëmbajtjen dhe fshirjen e informacionit. Këtu përfshihet përcaktimi mbi përdorimin e lejuar të informacionit, përmbushja e rregulloreve të privatësisë dhe politikave të sigurisë, sigurimi që informacioni është aktual dhe sigurimi i aksesit të të dhënave nga përdoruesit e autorizuar.

Regjistrat bazë duhet të hartojnë dhe të zbatojnë një plan për sigurimin e cilësisë së të dhënave. Qytetarët dhe bizneset duhet të jenë në gjendje të kontrollojnë saktësinë, korrektësinë dhe plotësinë e çdo të dhëne të tyre, të përmbajtura në regjistrat bazë.

Duhet të jetë i disponueshëm një udhëzues për terminologjinë e përdorur dhe/ose një fjalor i termave të përdorura në çdo regjistër bazë për qëllime informacioni të lexueshme nga njerëzit dhe kompjuterët.

Rekomandimi 37:

Të vihen në dispozicion të të tjerëve burime të besueshme dhe zyrtare të informacionit, duke zbatuar mekanizmat përkatës të aksesit dhe kontrollit, me qëllim garantimin e sigurisë dhe privatësisë, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Rekomandimi 38:

Të zhvillohen ndërfaqe me regjistrat bazë dhe burimet e besueshme të informacionit, të publikohen mjetet semantike e teknike dhe dokumentacioni i nevojshëm për të tjerët për të lidhur e për të ripërdorur informacionin e disponueshëm.

Rekomandimi 39:

Të përshtatet çdo regjistër bazë me metadata të përshtatshme duke përfshirë përshkrimin e përmbajtjes së tij, sigurimin e shërbimit dhe përgjegjësitë, llojin e të dhënave kryesore që mban, kushtet e aksesit dhe licencat përkatëse, terminologjinë, një fjalor dhe informacionin rreth çdo të dhëne kryesore që merr nga regjistrat e tjera bazë.

Rekomandimi 40:

Të krijohen dhe të ndiqen plane për sigurimin e cilësisë së të dhënave për regjistrat bazë dhe të dhënat kryesore të lidhura.

4.3.4 Të dhëna të hapura

Udhëzimi për rishfrytëzimin e informacionit të sektorit publik ofron një kuadër ligjor të përbashkët për rishfrytëzimin e të dhënave të sektorit publik. Fokusi është në publikimin e të dhënave të lexueshme nga kompjuterët për përdorim nga të tjerët për të stimuluar transparencën, konkurrencën e drejtë, inovacionin dhe një ekonomi të drejtuar nga të dhënat. Për të siguruar kushte të barabarta, hapja dhe rishfrytëzimi i të dhënave duhet të jetë jodiskriminues, që do të thotë se të dhënat duhet të jenë të ndërveprueshme, në mënyrë që të gjenden, të zbulohen dhe të përpunohen.

Rekomandimi 41:

Të vendosen procedura dhe procese për të integruar hapjen e të dhënave në proceset e përbashkëta të punës, punën e përditshme dhe në zhvillimin e sistemeve të reja të informacionit.

Aktualisht ka shumë pengesa për përdorimin e të dhënave të hapura. Shpesh publikohen në formate të ndryshme ose formate që pengojnë përdorimin e lehtë, mund të mungojnë metadatat e duhura, vetë të dhënat mund të jenë të cilësisë së ulët, etj. Idealja është që metadata bazë dhe semantika e seteve të të dhënave të hapura të përshkruhen në një format standard të lexueshëm nga kompjuterët.

Rekomandimi 42:

Të publikohen të dhëna të hapura në formate të lexueshme nga makinat dhe jopronësore. Të sigurohet që të dhënat e hapura të shoqërohen me metadata me cilësi të lartë, të lexueshme nga makinat dhe në formate jopronësore, duke përfshirë një përshkrim të përmbajtjes së tyre, mënyrën e mbledhjes së të dhënave, nivelin e cilësisë dhe kushtet e licencës sipas së cilës ato vihen në dispozicion. Rekomandohet përdorimi i fjalorëve të përbashkët për përshkrimin e metadatave.

Të dhënat mund të përdoren në mënyra të ndryshme dhe për qëllime të ndryshme dhe publikimi i të dhënave të hapura duhet të lejojë këtë. Megjithatë, përdoruesit mund të gjejnë probleme me setet e të dhënave, mund të komentojnë mbi cilësinë e tyre ose mund të preferojnë mënyra të tjera të publikimit. Mekanizmat e mbledhjes së opinionit mund të ndihmojnë për të zbuluar më shumë rreth mënyrës se si përdoren setet e të dhënave dhe si të përmirësohet publikimi i tyre.

Për të arritur potencialin e plotë të përdorimit të të dhënave të hapura, është thelbësor ndërveprimi ligjor dhe siguria. Për këtë arsye, e drejta për çdo person për të përdorur të dhënat e hapura duhet të komunikohet qartë në nivel kombëtar, si dhe duhet të promovohen dhe të standardizohen sa më shumë të jetë e mundur bazat ligjore për të lehtësuar përdorimin e të dhënave, si licencat.

Rekomandimi 43:

Të komunikohet qartë e drejta për të aksesuar dhe përdorur të dhënat e hapura. Baza ligjore për të lehtësuar aksesin dhe përdorimin, si licencat, duhet të standardizohet sa më shumë të jetë e mundur.

4.3.5 Katalogët

Katalogët ndihmojnë të tjerët të gjejnë burime të ripërdorshme (p.sh. shërbime, të dhëna, *software*, modele të dhënash). Ekzistojnë lloje të ndryshme të katalogëve, p.sh. direktoritë e shërbimeve, bibliotekat e komponentëve *software*, portalet e të dhënave të hapura, regjistrat e regjistrave bazë, katalogët e metadatave, katalogët e standardeve, specifikimeve dhe udhëzimeve.

Përshkrimet e përbashkëta të shërbimeve, të dhënave, regjistrave dhe zgjidhjeve të ndërveprimit të publikuara në katalogë janë të nevojshme për të mundësuar ndërveprimin midis katalogëve.

Një lloj specifik i katalogut është Hartografia Evropiane e Ndërveprimit (EIC), e cila përmban zgjidhje ndërveprimi në dispozicion për ripërdorim dhe shpërndarje.

Rekomandimi 44:

Të krijohen katalogë të shërbimeve publike, të dhënave publike dhe zgjidhjeve të ndërveprimit dhe të përdoren modele të përbashkëta për t'i përshkruar ato.

4.3.6 Burimet dhe shërbimet e informacionit të jashtëm

Administratat publike duhet të shfrytëzojnë, aty ku është e mundur, shërbimet e ofruara jashtë kufijve të organizatës së tyre nga palët e treta, si shërbimet e pagesave të ofruara nga institucionet financiare ose shërbimet e lidhjes së ofruara nga ofruesit e telekomunikacioneve. Ata duhet të

shfrytëzojnë gjithashtu burimet e jashtme të informacionit si të dhënat e hapura dhe të dhënat nga organizatat ndërkombëtare, dhomat e tregtisë etj.

Për më tepër, të dhëna të dobishme mund të mblidhen përmes internetit të sendeve (p.sh. përmes sensorëve) dhe aplikacioneve të rrjeteve sociale.

Rekomandimi 45:

Aty ku është e mundur, e dobishme dhe e zbatueshme, të përdoren burimet dhe shërbimet e jashtme të informacionit gjatë zhvillimit të shërbimeve publike.

4.3.7 Siguria dhe privatësia

Siguria dhe privatësia janë shqetësimet kryesore në ofrimin e shërbimeve publike.

Administrata publike duhet të sigurojë, se:

- ato ndjekin qasjen e privatësisë që në projektim dhe siguri që në projektim për të siguruar gjithë infrastrukturën e tyre dhe blloqet ndërtuese;

- shërbimet nuk janë të prekshme nga sulmet që mund të ndërpresin funksionimin e tyre dhe të shkaktojnë vjedhje të të dhënave ose dëmtime të të dhënave;

- ato janë në përputhje me kërkesat dhe detyrimet ligjore në lidhje me mbrojtjen e të dhënave dhe privatësinë duke njohur rreziqet për privatësinë nga përpunimi i avancuar i të dhënave dhe analitika.

Ajo duhet të sigurojë po ashtu që kontrolluesit të jenë në përputhje me ligjin e mbrojtjes së të dhënave, duke mbuluar pikat e mëposhtme:

- “Planet e menaxhimit të rrezikut” për të identifikuar rreziqet, vlerësuar ndikimin e tyre të mundshëm dhe planifikuar përgjigjet me masa teknike dhe organizative të përshtatshme. Bazuar në zhvillimet më të fundit teknologjike, këto masa duhet të sigurojnë që niveli i siguri të jetë në përputhje me gradën e rrezikut;

- “Planet e vazhdueshmërisë së punës” dhe “Planet e rikthimit dhe rimëkëmbjes” për të vendosur procedurat e nevojshme, që gjithçka të funksionojë pas një ngjarjeje katastrofike dhe të kthehen të gjitha funksionet në normalitet sa më shpejt të jetë e mundur;

- Një “plan i aksesimit dhe autorizimit të të dhënave”, që përcakton kush ka akses në cilat të dhëna dhe në cilat kushte, për të garantuar privatësinë. Aksesit i paautorizuar dhe shkeljet e siguri duhet të monitorohen dhe duhet të merren masa të përshtatshme për të parandaluar çdo përsëritje të shkeljeve;

- Përdorimi i shërbimeve të besuara në përputhje me rregulloren eIDAS⁷ për të garantuar integritetin, autenticitetin, konfidencialitetin dhe mosrefuzimin e të dhënave.

Kur administratat publike dhe entitetet e tjera shkëmbejnë informacione zyrtare, informacioni duhet të transferohet, në varësi të kërkesave të siguri, përmes një rrjeti të sigurt, të harmonizuar, të menaxhuar dhe të kontrolluar. Mekanizmat e transferimit duhet të lehtësojnë shkëmbimet e informacionit midis administratave, bizneseve dhe qytetarëve që janë:

- të regjistruar dhe të verifikuar, në mënyrë që dërguesi dhe marrësi të jenë të identifikuar dhe të autentifikuar përmes procedurave dhe mekanizmave të dakordësuara;

- të enkriptuar, në mënyrë që të sigurohet konfidencialiteti i të dhënave të shkëmbyera;

- me vulë kohore, për të ruajtur kohën e saktë të transferimit dhe aksesit të regjistrimeve elektronike;

- të regjistruar, në mënyrë që regjistrimet elektronike të arkivohen, duke siguruar kështu një gjurmë të ligjshme për auditim.

Mekanizmat e duhur duhet të lejojnë shkëmbimin e sigurt të mesazheve, regjistrimeve, formave dhe llojeve të tjera të informacionit të verifikuar elektronikisht midis sistemeve të ndryshme; duhet të trajtojnë kërkesat specifike të siguri dhe identifikim elektronik dhe shërbimet e besuara, si krijimin dhe verifikimin e nënshkrimeve/vulave elektronike; dhe duhet të monitorojnë trafikun për të zbuluar hyrjet, ndryshimet e të dhënave dhe lloje të tjera të sulmeve.

⁷ Rregullorja (BE) nr.910/ 2014.

Informacioni duhet të mbrohet gjithashtu në mënyrë të duhur gjatë transmetimit, përpunimit dhe ruajtjes nga procese të ndryshme të sigurisë, si:

- përcaktimi dhe zbatimi i politikave të sigurisë;
- trajnimi dhe ndërgjegjësimi për sigurinë;
- siguria fizike (përfshirë kontrollin e aksesit);
- siguria gjatë procesit të zhvillimit;
- siguria gjatë procesit të funksionimit (përfshirë monitorimin e sigurisë, trajtimin e incidenteve, menaxhimin e dobësive);
- analizat e sigurisë (përfshirë auditimet dhe kontrollet teknike).

Ofrimi i shkëmbimit të të dhënave të sigurta kërkon gjithashtu disa funksione menaxhimi, duke përfshirë:

- menaxhimin e shërbimit për të mbikëqyrur të gjitha komunikimet për identifikimin, autentifikimin, autorizimin, transportin e të dhënave etj., duke përfshirë autorizimet e qasjes, revokimin dhe auditimin;
- regjistrimin e shërbimit për të ofruar, në përputhje me autorizimin e duhur, qasje në shërbimet e disponueshme përmes lokalizimit të mëparshëm dhe verifikimit se shërbimi është i besueshëm;
- regjistrimin e shërbimit për të siguruar se të gjitha shkëmbimet e të dhënave janë regjistruar për referencë të ardhshme dhe arkivohen kur është e nevojshme.

Rekomandimi 46:

Të merren parasysh kërkesat specifike të sigurisë dhe privatësisë dhe të identifikohen masat për ofrimin e çdo shërbimi publik sipas planeve të menaxhimit të rreziqut.

Rekomandimi 47:

Të përdoren shërbimet e besuara sipas rregullores mbi eID dhe shërbimet e besuara si mekanizma që sigurojnë shkëmbimin e të dhënave të sigurta dhe të mbrojtura në shërbimet publike.

5. Përfundim

Në dekadat e fundit, administrata publike ka investuar në TIK për të modernizuar operacionet e saj të brendshme, për të ulur kostot dhe për të përmirësuar shërbimet që ofron për qytetarët dhe bizneset. Pavarësisht progresit të konsiderueshëm të arritur dhe përfitimeve të përfituara tashmë, administratat ende mund të ketë pengesa për shkëmbimin e informacionit dhe bashkëpunimin elektronik.

Këto përfshijnë pengesa ligjore, procese biznesi dhe modele informacioni të papërpunueshme dhe diversitetin e teknologjive të përdorura. Kjo ndodh sepse, historikisht, sistemet e informacionit u vendosën në sektorin publik në mënyrë të pavarur nga njëri-tjetri dhe jo në një mënyrë të koordinuar.

Ndërveprimi është një parakusht për të mundësuar komunikimin elektronik dhe shkëmbimin e informacionit midis institucioneve publike. Kjo e bën atë gjithashtu një parakusht për të arritur një treg të vetëm digjital, jashtë kufijve. Administrimi, përputhshmëria e bazave ligjore, përshtatja e proceseve të punës dhe aksesimi i sigurt në burimet e të dhënave janë disa nga çështjet që duhet të trajtohen më tej për të ofruar shërbime publike plotësisht të zhvilluara.

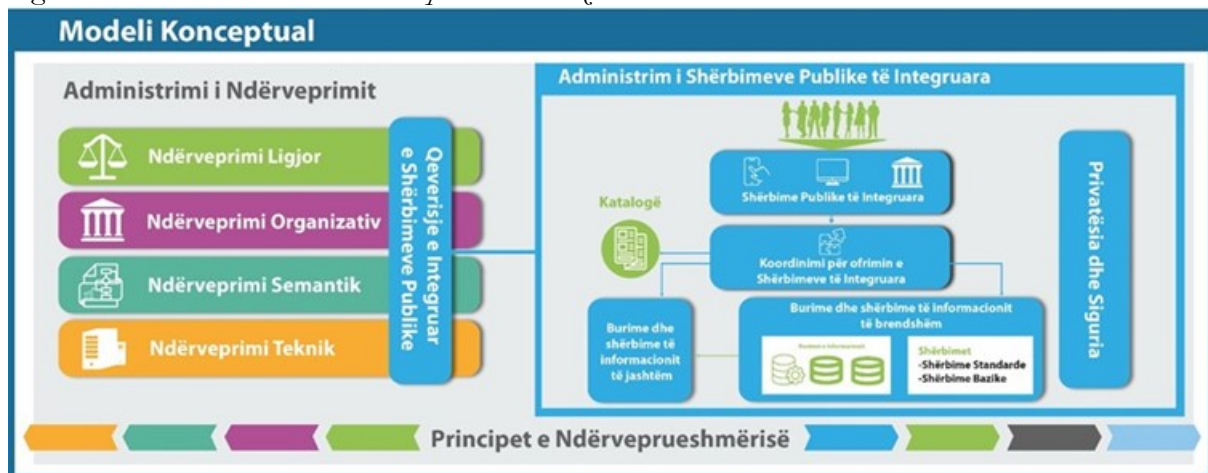
Kjo kornizë ndërveprimi promovon komunikimin elektronik midis institucioneve publike, duke ofruar një set modelesh, parimesh dhe rekomandimesh të përbashkëta.

Ajo njeh dhe thekson faktin se ndërveprimi nuk është vetëm një çështje e TIK-ut, pasi ka elemente të tjera që variojnë nga ato ligjore deri tek ato teknike. Trajtimi i çështjeve në një mënyrë holistike në të gjitha këto shtresa dhe në nivele të ndryshme administrative nga lokale deri në ndërkombëtare mbetet sfida.

Korniza identifikon katër shtresa të sfidave të ndërveprimit (ligjore, organizative, semantike dhe teknike), duke treguar në të njëjtën kohë rolin thelbësor të qeverisjes për të siguruar koordinimin e aktiviteteve përkatëse në të gjitha nivelet dhe sektorët e administratës.

Modeli konceptual i kësaj kornize për shërbimet publike mbulon projektimin, planifikimin, zhvillimin, funksionimin dhe mirëmbajtjen e shërbimeve publike të integruara në të gjitha nivelet qeveritare, nga niveli lokal deri në nivel ndërkombëtar. Parimet e përcaktuara këtu udhëzojnë vendimmarrjen për themelimin e shërbimeve publike të ndërveprueshme.

Figura 4: Marrëdhëniet e modelit konceptual të kornizës



Kjo kornizë është një instrument kyç për krijimin e shërbimeve publike elektronike të ndërveprueshme në nivel rajonal, kombëtar dhe ndërkombëtar, duke kontribuar drejt tregut të vetëm digjital.