



**REPUBLIKA E SHQIPERISË  
KËSHILLI I MINISTRAVE  
AGJENCIA KOMBËTARE E SHOQËRISË SË INFORMACIONIT**

**RREGULLORE  
PER FAQET ZYRTARE TE INTERNETIT  
TE ADMINISTRATES PUBLIKE**

**Versioni 1.0**

**PUBLIKUAR PËR HERË TË PARË  
VERSIONI AKTUAL**

**02/12/2008  
02/12/2008**

## FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT

---

### Historiku i versionit dhe ndryshimeve të dokumentit

Data	Autori	Versioni	Shënime mbi rishikimet
02/12/2008	AKSHI	1.0	

### Atributet e dokumentit

Emri i skedarit	Pronari i skedarit	Vendndodhja e skedarit

**Kjo faqe është lënë qëllimisht bosh**

## PËRMBAJTJA

---

FAQJA E KONTROLLIT TË DOKUMENTIT .....	2
PËRMBAJTJA .....	4
1. HYRJE.....	5
2. Qëllimi .....	5
3. Përkufizime.....	5
4. Udhëzues.....	6
4.1 Informacioni i ofruar nga institucionet .....	6
4.2 Permbajtja e faqes .....	8
4.3 Stilizimi i website-it.....	9
4.4 Imazhet dhe Animacionet .....	11
4.5 Përgatit aplikime për standarde jo për Lundruesit .....	13
4.6 Format dhe Framet .....	13
4.7 Shkarkimi (downloads) dhe printimi .....	14
4.8 Listat e email-ve.....	15
4.9 Privatësia.....	15
4.10 Siguria dhe menaxhimi i riskut .....	16
4.11 Menaxhimi i faqes së internetit.....	17
5. Aneks I.....	18
6. Sanksionet.....	22
7. Hyrja në fuqi.....	22

## 1. HYRJJE

---

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit bazuar në VKM Nr. 248, dt 27.04.2007, në zbatim të pikës 3, germa ç), që parashikon përcaktimin e standardeve të TIK për administratën publike, nxjerr këtë rregullore “Për faqet zyrtare të internetit të administratës publike”:

## 2. QËLLIMI

---

Qëllimi i kësaj rregulloreje është promovimi i përsosmërisë i faqeve të internetit të sektorit publik, nëpërmjet menaxhimit, mbulimit të përmbajtjes dhe modelit. Ky dokument duhet të shihet si një burim informacioni që mbart standarde dhe praktikë më të mira të udhëzimeve për institucionet që mund ti referohen gjatë dizenjimit të një faqeje interneti të re apo gjatë përditësimit të asaj ekzistuese.

## 3. PËRKUFIZIME

---

Në kuptim të kësaj rregulloreje, termat e mëposhtëm do të kenë kuptimet që vijojnë:

- *Hyperlink / Link* – Një objekt (tekst ose imazh) i nënvizuar/theksuar, klikimi i të cilit rezulton në shfaqjen e një skedari ose aktivizimin e një procesi tjetër.
- *Spam* – Mesazhe elektronike (e-mail) të padëshiruara, kryesisht komerciale, që përfshijnë një numër të madh marrësish. Njihen ndryshe edhe si “bulk e-mail” ose “junk e-mail”.
- *Webpage* – Dokumente tekst, audio, video etj, të aksesueshme me anë të internetit, kryesisht i formatit HTML (HyperText Markup Language) dhe XHTML (HyperText Markup Language).
- *Website* – Tërësia e webpage-ve, dokumentave tekst, imazh, film, video, animacion etj të vendosur në një ose disa webservera të aksesueshme me anë të internetit.
- *Site map* – Pema e organizimit të informacionit të ofruar në website
- *Feedback* – Procesi i marrjes së sugjerimeve, komenteve, mendimeve, vlerësimeve dhe reagimeve nga ana e përdoruesve të internetit. .
- *Frame* – Metodë për të ndërtuar faqe interneti, ku faqja që shfaqet në ekran (browser) përbehet nga disa faqe të tjera.
- *Disclaimer (disclaimer notice)* – Deklaratë për mospranim të përgjegjësisë për saktësinë e informacionit të publikuar në faqen e internetit.
- *Animacion* – Objekte ose imazhe të lëvizshme të vendosura në një faqe interneti.

- *Gateway* – Pike nyje e rrjetit (kryesisht server) që shërben si pikë lidhje me rrjetet e tjerë. Gateway mund të shërbeje edhe si firewall dhe proxyserver duke shtuar kështu sigurinë dhe performancën.
- *Skedarë i ekzekutueshëm* – Program kompjuterik, ekzekutimi i të cilit mund të kryejë funksione dhe operacione të ndryshme në një kompjuter.
- *Browser* – Aplikacion kompjuterik kryesisht Microsoft Internet Explorer, Netscape Navigator etj që mundëson përdoruesit të lundrojnë në internet.
- *Bookmark* (book-marking) – Metodë për etiketimin (ruajtjen) e një faqe së cilës mund ti referoheni më vonë pa pasur nevojë të kujtoni adresën.

## 4. UDHËZUES

---

### 4.1 INFORMACIONI I OFRUAR NGA INSTITUCIONET

*Institucionet qeveritare duhet të krijojnë faqe interneti me përmbajtje informuese dhe të përditësuara, të shkruar sakte, që u përgjigjet kërkesave të një game të gjere audience dhe që është e lehte për t'u aksesuar.*

Informacioni i paraqitur në faqet qeveritare të internetit duhet të jete i saktë për të shmangur dëmtimin dypalësh të qeverise ose të qytetarit si pasojë e publikimit të një informacioni jokorrekt.

#### **a. Çfarë duhet ofruar, çfarë duhet shmangur?**

Faqet e internetit zyrtare kanë një përgjegjësi që t'u ofrojnë informacione dhe shërbime të gjithë shtresave të komunitetit, si dhe të minimizojnë efektet e “ndarjes dixhitale” duke siguruar që të gjithë qytetarët të kenë akses të njëjtë në shërbimet dhe informacionet online. Në mënyre të veçante faqet e internetit zyrtare duhet:

- të zhvillohen me objektiva të qarta
- të ofrojnë informacion të mjaftueshëm
- të përmbajë informacion të sakte, aktual dhe të krijuar në një stil të përshtatshëm për faqen e internetit
- të jete i mire-dizenjuar, duke marrë në konsideratë standarde dhe protokolle të njohura.
- të siguroje aksesim për numrin më të madh të mundshëm të përdoruesve të shtresave të ndryshme të komunitetit
- të siguroje implementimin e praktikës me të mire në siguri
- të zbatojë mbështesë të gjitha kërkesat e ligjore

- viii. të jenë të pasura në përmbajtje;
- ix. të përmbajnë informacionin e duhur qeveritar;

**b. Faqja e pare kryesore (homepage) domosdoshmërisht përmban:**

- i. Simbolet kombëtare (flamuri, stema e Republikës)
- ii. Emërtimi i institucionit
- iii. Stema e institucionit
- iv. Në rast të institucioneve të varësisë, të jete një link i institucionit përkatës
- v. Një link për Kontakte që të ketë emrin, adresën, telefon dhe faks.
- vi. Adresat e e-mail të publikuara, duhet të jene të mbrojtura nga motorët e kërkimit automatik spam, virus apo ndërhyrës të tjerë të sigurisë në rrjet.
- vii. Një link për faqen e komenteve dhe reagimeve (feedback)
- viii. Një link për të paraqitur listën e ministrive
- ix. Mundësinë e kërkimit nëpërmjet butonit “Kërko”
- x. Një pemë informacioni të faqes (Site Map )
- xi. Një link për informacionet më të fundit
- xii. Një link për mënyrën e paraqitjes/ formulimit, politikat për mbrojtjen e të dhënave personale
- xiii. Strukturën organizative të institucionit
- xiv. Informacion ndihmës për klientët, qytetaret (politika, rregullore shënime shpjeguese, informacion për grantet publike, informacion për përfitimet dhe për të drejtave shërbimet ndaj qytetarëve reagimin ndaj ankesave format e aplikimeve, regjistrimeve);
- xv. Informacioni ligjor (akte ligjore dhe nënligjore, dekrete, varësinë ligjore dhe informacione për statusin ligjor);
- xvi. Raporte mbi gjendjen financiare (raporte vjetore, gjendja e buxhetit, shpenzimeve apo të tjera informacione specifike për institucionin);

**c. Informacioni që duhet shmangur**

Nuk lejohet të publikohen në faqet qeveritare informacionet konfidenciale apo të klasifikuara, që rregullohen me ligj të veçantë si:

- i. Ligji Nr. 9887, datë 10. 03. 2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”
- ii. Vendimit të Këshillit të Ministrave Nr. 922, datë 19.12.2007 “Për sigurimin e informacionit të klasifikuar “sekret shtetëror”, që prodhohet, ruhet, përpunohet apo transmetohet në sistemet e komunikimit (INFOSEC)”

- iii. Ligjit nr. 8457, datë 11.2.1999, "Për informacionin e klasifikuar "Sekret shtetëror"", të ndryshuar etj.

## 4.2 PERMBAJTJA E FAQES

Është shumë e rëndësishme që faqet e internetit të kenë tekst të shfletueshëm që është i lehtë dhe mund të lexohet shpejt.

### a. **Prandaj duhen përdorur:**

- i. fjale kyçe të theksuara (që bien në sy) – tekstet lidhëse ose të theksuara janë disa nga shumë shembuj për theksimin e fjalëve kyçe
- ii. tituj dhe nëntituj me kuptim
- iii. lista të pikëzuar
- iv. një ide për një paragraf – përdoruesit mund ta kapërcejnë nëse nuk tërhiqet nga fjalët e para në paragraf.

### b. **Faqja e internetit duhet të jete koncize, objektive:**

- i. informacioni përthithet shpejt dhe me efikasitet nga përdoruesit
- ii. tërheq vëmendjen drejt informacionit kyç
- iii. rrit besueshmërinë e faqes së internetit.

### c. **Për të siguruar që përmbajtja është e përshtatshme për një faqe interneti, sugjerohen tre udhëzime kryesore:**

- i. te jetë e saktë e të shkruhet jo më shumë se 50% e tekstit që do të ofrohej në publikimet në letër.
- ii. teksti i shkruar të jetë i kapshëm për syrin – të ofrohet një tekst i thjeshtë që lexohet shpejt, nuk duhet detyruar përdoruesi të lexojë paragrafë të gjata por duhet përdorur dhe link që informacioni të përshkallëzohet në faqe të tjera web;
- iii. përdorimi i gjuhës së pastër – të mos përdoret gjuhë zhargon apo gjuhë burokratike, pasi përgjithësisht përdoruesit nuk e pëlqejnë ose mund të mos e kapin kuptimin.

### d. **Te rëndësishme konsiderohen dhe pikat e mëposhtme**

- i. *Përshtatshmëria* e dokumentit: duhet konsideruar me shumë kujdes se cilat dokumente janë të përshtatshme për publikim dhe duhen publikuar vetëm ato (si p.sh. nuk duhen publikuar informacione të natyrës personale apo me ndjeshmëri komerciale).
- ii. *Prezantimi*: para se të krijohet një dokument në HTML, XML, DHTML, etj., duhen marrë në konsideratë karakteristikat e përmbajtjes dhe se si mund të prezantohet më mirë për leximin në ekran. Në këto raste, duhet të ofrohet krahas versionit të shikueshëm në ekran edhe një version i shkarkueshëm, i formatuar specifikisht për printim,.

- iii. *Aksesueshmeria*: Shpesh dokumentet PDF nuk janë shume të përshtatshëm për lexuesit online nëse ata nuk kanë të instaluar programin lexues në versionin e duhur. Nëse ofrohet dokument në version PDF atëherë duhet dhënë edhe lidhja për shkarkim/instalim të versionit të fundit të programit lexues
- iv. *Detajet e autorit*: çdo dokument i publikuar duhet të përmbajë informacion lidhur me statusin e dokumentit, autorin dhe datën, versionin dhe vendodhjen e dokumentit origjinal të dokumentit të publikuar, detaje të kontaktit dhe të mekanizmave të vlerësimit.
- v. *Grafiket*: grafiket duhen përdorur vetëm për të shtuar vlerë përmbajtjes. Duhet shmangur përdorimi i tepruar pasi kjo mund të çojë në një dizajn problematik dhe kaotik. Përdorimi i tepruar i grafikëve mund të ngadalësojë kohën e shkarkimit, gjë që është shume problematike për përdorues me lidhje të ngadalta interneti. Faqet e internetit duhen krijuar duke pasur parasysh problemet e aksesimit.

### 4.3 STILIZIMI I WEBSITE-IT

Është shume e rëndësishme që të ndiqen rregullat e mëposhtme përse i përket si anës gjuhësore të pastër, morfologjike apo sintaksore, por edhe formatimit të tekstit për një paraqitje sa më të mirë në ekran.

- a. **Te përdoret gjuhe letrare, dhe një drejtshkrim i sakte. të shmangen akronimet, zhargoni, dhe fjalët komplekse.**
  - i. Përmbajtja nuk duhet të ketë materiale që mund të konsiderohen fyese.
  - ii. Përdorimi korrekt i pikëzimit.
  - iii. Të sigurohet një përdorim korrekt i fjalëve.
  - iv. Gramatika, teksti duhet të jetë konciz dhe i thjeshtë,
  - v. Paraqitja e tekstit: përfshirja e listave dhe pikave aty ku është e përshtatshme.
  - vi. Teksti i vendosur me drejtim majtas
  - vii. Për theksime, të përdoret stili bord i fontit
  - viii. Të mënjanohet nënvizimi i tekstit. Kjo mund të ngatërrohet me një hyperlink.
  - ix. Të mënjanohet përdorimi i tekstit me ngjyrë. Kjo mund çojë në vështirësi të leximit apo mund të shfaqë probleme për personat që nuk dallojnë ngjyrat.
  - x. Referencat e pjerrëta për dokumente të publikuara si Raporte, Akte, Vendime etj.

- xi. Kokat duhet të jenë në formatin e fjalive, dhe germa e parë e fjalës së parë të jetë germë e madhe shtypi.
- xii. Teksti të paraqitet në një ose maksimumi ne 2 lloje fontesh në tërë informacionin e paraqitur ne website, dhe të formatohet me fonte standarde si Arial, Verdana,

#### **b. Faqosja e informacionit**

Faqosja e informacionit duhet të behet duke pasur parasysh qe lexuesi duhet të gjej informacion të mjaftueshëm për:

- i. Të kuptuar çfarë i ofrohet
- ii. Ku të kërkojë më tepër
- iii. Thjeshtësi në navigim
- iv. Faqet me shumë informacion, dhe si rrjedhojë të gjata, duhet të copëzohen me anë të linkeve të tjera. Ku nuk është e mundur kjo, është e rekomandueshme që fundi i saj të arrihet me anë të tre ose katër klikimeve të mousit në ashensorin vertikal të faqes, natyrisht një buton "Ne fillim" duhet të ofrohet për lexuesin me qëllim për t'u kthyer në fillim të faqes
- v. Sistemi i lundrimit (navigimit) duhet të jetë i thjeshtë për t'u nënkuptuar nga lexuesi që kërkon të lokalizojë informacionin që kërkon
- vi. Link për faqen kryesore dhe lehtësia e "kërkimit" duhet të ofrohet në çdo faqe.
- vii. Përdoruesi duhet të jetë në gjendje të lundrojë pa përdorur butonin "Back" të browser-it .
- viii. Ofrimi i një peme të faqes (site map) si në formë teksti apo dhe grafikë do të ndihmojë përdoruesin të ketë një panoramë të shpërndarjes së informacionit
- ix. Imazhet qe janë link për faqet e tjera duhet të duken si butona.
- x. Efekti mouse duhet të shprehë qartësisht që objekti është link.
- xi. Linqet e vijueshmërisë paraqesin vështirësi në të lexuar prandaj është e mira të ndahen si p.sh "Rreth nesh | Të rejat | Publikime"
- xii. Duhet të ofrohet një dizajn i pavarur nga rezolucioni. Megjithatë si standard baze, aplikimi i rezolucionin 800x600 mund të jete i pranueshëm.
- xiii. Të përdoret një sfond i zgjedhur në tërë faqen e Internetit.
- xiv. Ngjyra e zgjedhur duhet të jetë e përshtatshme dhe e vazhdueshme në tërë faqen e Internetit.
- xv. Të përdoren ngjyrat nga tabela e 216 ngjyrave të përkufizuara si "OK për lundruesit "
- xvi. Sigurohu që ngjyrimet e përdorura për tekste dhe grafikë të duken mirë në platforma të ndryshme dhe monitorë të ndryshëm.

- xvii. Të përdoren ngjyrat që kanë kontrast të mire në ekran dhe në letër.
- xviii. Kontrasti i tekstit ndaj sfondit duhet të jetë i lartë për të lejuar lexueshmërinë si në ekran dhe në letër. Mënyra “dark on light” përmirëson lexueshmërinë e informacionit - teksti i zi në një sfond të bardhë është rezultati më i mirë.
- xix. Mos përdor sfonde me relief apo grafike. Këto lloj sfonde mund të rendojnë faqen, dhe të ngadalësojnë shfaqjen e saj. Po kështu do vështirësohet lexueshmëria e tekstit në faqe, e mund të lejohen vetëm nëse ato janë tepër të holla apo të padukshme.
- xx. Të përdoren dhe ngjyra që janë të përshtatshme për njerëz që kanë probleme në dallimin e tyre (daltoniket).
- xxi. Duhet siguruar vazhdimësia e kontrollit, menaxhimit të informacionit, që përmbajta e përditësuar të vazhdojë të jetë e një cilësie të lartë, korrekte, konform politikave qeveritare, dhe të vazhdojë të ofrojë shërbime për qytetarin.

#### 4.4 IMAZHET DHE ANIMACIONET

Imazhet shtojnë gjallëri në një faqe interneti. Por ndërkaq ato mund të heqin vëmendjen dhe të ngadalësojnë shfaqjen e faqes. Është shumë e rëndësishme të përdoret një balancë midis paraqitjes tepër të bukur artistike dhe kohës së ngarkimit të faqes së internetit, sidomos duke pasur parasysh që lidhja e internetit është shpesh e dobët. Imazhet duhet të përdoren kur ato shtojnë vlerën e përmbajtjes. Shumë përdorues shpesh nuk kanë privilegjin të lidhen në internet me një shpejtësi të mirë, sidomos ata me dial-up apo ata në zona të largëta. Për këtë arsye duhet që madhësia e faqes web në tërësi (duke përfshirë këtu kodet, imazhet, skriptet) duhet të minimizohet

##### a. Krijohet imazhe me një format të përshtatshëm.

Imazhet duhet të krijohen në një format të përshtatshëm për të minimizuar kohën e ngarkimit të faqeve web. Përdor:

- i. GIF për imazhet që përmbajnë line-art dhe hapësira ngjyrash si dhe ikona apo grafike. GIFs duhet të paraqiten me numrin më të vogël të mundshëm të ngjyrave
- ii. JPEG për imazhe që kanë variacione ngjyrash siç janë fotografitë. Ato kanë deri në 16 milion ngjyrash
- iii. PNG nuk kanë ndonjë pengesë për përdorim.

##### b. Madhësia e skedareve imazh

Ku është e mundur, skedarët duhet të kenë madhësinë sa më të vogël që të zvogëlohet koha e ngarkimit. Ka disa mënyra për të përmirësuar kohën e ngarkimit të faqes :

- i. Përdorimi i GIF në vend të JPEGs (përjashto fotot), meqenëse ato mund të jenë më të vogla.
- ii. Zvogëlimi i numrit të ngjyrave në imazh

- iii. Mospërdorimi i shkallëzimit të imazhit meqenëse sjell shtrembërimin e tyre. Por duhen përgatitur madhësia e duhur në programet grafikë përpara se të krijosh formatet GIF apo JPEG
- iv. Përdorimi thumbnail (version i vogël ) për imazhe të mëdha dhe krijimi një link në imazhin e plotë
- v. Përdorimi i rezolucionit 72 dpi për imazhet.
- vi. Imazhet GIF të mëdha duhet të gërshetohen (interlaced) kështu që të shkarkohen progresivisht me rritjen e rezolucionit. Kjo i lejon përdoruesve të shohin imazhin në një forme të papërpunuar pa pritur sa të ngarkohen i teri.
- vii. Imazhet më të përdorshme, siç janë ato që identifikojnë një faqe Interneti apo ato të kërkimit apo lundrimit, duhen vendosur ne browser cache për të eliminuar opsionin e ringarkimit.
- viii. Duhet të përdoren tekste përshkruese të kuptueshme që të specifikojnë imazhet. Tekstet alternative për imazhet duhet të paraqiten përpara se të ngarkohet i tërë imazhi dhe më vonë duhet të jetë i lexueshëm me anë të mousit. Ky opsion është burimi kryesor i informacionit mbi imazhin për përdoruesit me browser tekst ose me browser ku grafika nuk është e disponueshme. Përshkrimi duhet të jetë i ngjeshur dhe të përshkruaje qellimin e imazhit. Psh, nuk mund të perdoresh si tekst të alternuar (ALT text fjalen Pikturë sepse nuk është fjale shpjeguese e plote
- ix. Cilësitë HEIGHT / WIDTH detyrojnë browser-in të rezervojë hapësirën e duhur për imazhet dhe të shfaqe më parë tekstin. Sigurohu që specifikimet gjatësi e gjerësi të jenë të njëjta me përmasat (height and width) të imazhit. Kjo do të shpejtoje kohën e download të faqes dhe paraqitjes së përmbajtjes.
- x. Cilësia LONGDESC ofron një link në një webpage që përmban një përshkrim të detajuar të imazhit. Ka lexuesë (Screen readers) që përdoren për të kapur e shfaqur këtë lloj informacioni
- xi. Përdorimi i animacioneve duhet të jetë si një tërheqje vëmendje ndaj pikave kryesore të websitit. Sidoqoftë, sigurohuni që nuk është irrituese apo të sjelle konfuzion tek përdoruesit. Imazhet e animuara duhet të jenë në madhësi të vogël ndaj një numri të kufizuar të frameve të përdorur për të zvogëluar kohën e ngarkimit.

### c. Skedaret video

Në rast se në website ofrohen video apo audio atehere sigurohuni qe përmbajtja e videos apo audios është e kuptueshme duke ofruar :

- i. Përshkrim tekst apo audio të videoklipit për personat me kufizim në të parë apo ata me lidhje interneti të dobët
- ii. Transkriptim ose të paktën një përshkrim të audios për personat me probleme në dëgjim apo ata që nuk kanë akses audio në kompjuter

- iii. Duhet ofruar informacion për përdorueset që shkarkojnë klipet, i cili duhet të përmbajë instruksione se si të shkarkohet, përshkrim i klipit, madhësia e skedarit dhe formati i tij (MPEG, WAV, Real Audio, QuickTime, etc.)
- iv. Në rast të ndonjë programi specifik si p.sh RealPlayer, duhet ofruar një link ku përdoruesi mund ta shkarkojë.
- v. Ku është e mundur të përdoren skripte detektimi për ndonjë plug-ins të përdorur
- vi. Duhet të zvogëlohet formati i multimedias në faqen e Interneti. Gjithashtu duhet përdorur *streaming video* si opsion më i mirë për përdoruesin, të shohë ndërkaq që ngarkohet video .

#### 4.5 PËRGATIT APLIKIME PËR STANDARDE JO PËR LUNDRUESIT

Aplikimet webbased janë vazhdimësish në zhvillim dhe gjejnë veten e tyre në treg. Po kështu ndodh dhe me lundruesit.

##### a. Duhet të ndërtohen aplikime standarte.

Standartet e mëposhtme janë guide të mira në këto drejtim :

- i. Cascading Style Sheets Level 1 (CSS1)
- ii. ECMA-262. Gjuha ECMAScript, ose e njohur ndryshe si JavaScript (Dhjetor 1999).
- iii. Document Object Model (DOM) Level 1 Core (1999).
- iv. HTML 4 (finalisuar në Dhjetor 1997).
- v. XHTML 1 (1999). XHTML

##### b. Testimi dhe vleresimi

Gjithashtu është e rëndësishme që faqet duhet të testohen me anë të mekanizmave të vlefshëm si psh <http://validator.w3.org>

#### 4.6 FORMAT DHE FRAMET

##### a. Frame-et

Frame-et paraqesin probleme prandaj nuk duhen përdorur. Frame-et ndërhyjnë me book-marking, printim, indeksim and gjetje me anë të kërkuesve (search engines), dhe përdorimi i butonin 'back'. Faqet e Internetit që nuk përdorin frames duhet të ofrojnë një alternative të mirë non-framed.

##### b. Format

Ka disa parime bazë që aplikohen në dizenjimin e formave, pavarësisht nëse forma është elektronike apo në letër. Duhet të identifikohet qartësisht qëllimi i krijimit të tyre, kush do i përdorë, pse do përdoren, si të plotësohen dhe ku të dërgohen. Këto forma duhet të jenë të thjeshta për t'u plotësuar, strukturë të qartë, jo fjale me dy kuptime, grupime logjike të pyetjeve dhe hapësira të mjaftueshme për përgjigjet.

Kërkesat shtese për format elektronike që do të plotësohen dhe dërgohen me internet janë të listuara më poshtë:

- i. Lehtësira dhe tregues të përshtatshëm që të ndihmojë gjatë lundrimit.
- ii. Tërë fushat duhet të jenë vendosur vertikalisht për të lehtësuar lexueshmerine.
- iii. Duhet të kontrollohen rezultatet e dorëzimit të formularit, në rast gabimesh duhet kthyer prapa te përdoruesi mesazhi për korrigjime. Në këtë rast, i duhen lënë të plotësuar përdoruesit të dhënat korrekte në fushat e plotësuara nga ai.
- iv. Përdoruesi duhet ti ofrohet mundësia për verifikim dhe ndryshim të formës përpara se të dorëzojë .
- v. Pasi të kryhet dorëzimi i formës, përdoruesi duhet të marrë një konfirmim elektronik të printueshëm ku duhet shënuar që forma është e pranueshme.
- vi. Sigurohuni që përdoruesi të ketë opsionin e printimit të tërë formës.
- vii. Format elektronike mund të jenë mënyra të mira efektive ndaj klientit. Sidoqoftë ka përdorues që nuk janë konfident me to, ose nuk kanë mundësinë e përdorimit të formave elektronike. Duhet ofruar alternative të këtyre formave mund të përfshihet këtu forma të shkarkueshme si Rich Text Format (RTF) ose formatet PDF. Këto mund të plotësohen dhe dërgohen me faks apo postë të thjeshte. Në këtë kopje letër duhet të ofrohet mundësia e plotësimit të informacionit për kontaktet si telefon, faks, email.

## 4.7 SHKARKIMI (DOWNLOADS) DHE PRINTIMI

### a. Shkarkimi

Te shkarkosh materialet nga interneti shpesh mund të jete e kushtueshme apo mund te jete dhe harxhim kohe. Duhet të informohen përdoruesit mbi materialin që po marrin duke bërë të ditur:

- i. përmbajtjen
- ii. udhëzime për shkarkim dhe instalim
- iii. formati e madhësia skedarëve
- iv. koha e kërkuar në varësi të shpejtësive
- v. koha e ekzekutimit për video apo klipet audio.
- vi. materialet për shkarkim duhet te jenë të pavirusuara

### b. Printimi

Për shume përdorues, të lexosh ne ekran është me e vështire se sa në letër, prandaj është e mira që materialet të ofrohet mundësia e printimit të tyre. Duhet pasur kujdes që faqet web të printohen siç duhet.

## 4.8 LISTAT E EMAIL-VE

### a. Listat e email-ve

Në rast të ofrimit të mundësisë për list-email, atëherë është e rëndësishme të aplikohen dhe procedura të lehtësuara për përdoruesin si për regjistrim në këto lista ashtu edhe për çregjistrimin e tyre. Duhet pasur parasysh që:

- i. Të ofrohet një ndërfaqe e thjeshtë për t'u regjistruar në listat e email-ve.
- ii. Kthim pergjigje per konfirmim të regjistrimit dhe pritje për konfirmim dhe nga përdoruesi
- iii. Duhet të jete një link ne çdo mesazh se si të çregjistrohesh
- iv. Kur një përdorues çregjistrohet, duhet dërguar një mesazh konfirmimi që është hequr nga listat e email-ve.
- v. Teksti i email-it duhet të ofrojë komente të shkurtra dhe link përcjellës në faqet ku mund të gjejë informacion të detajuar.
- vi. Është mirë të mos bashkëngjitetsh skedarë.
- vii. Formati i email-ve duhet të jetë i qëndrueshëm në formë për çdo mesazh
- viii. Në rast të përdorimit të këtyre mail-list duhet pasur parasysh çështjet e privatësisë së informacionit, të shtjelluar në pikën e mëposhtme.

## 4.9 PRIVATËSIA

Mbrojtja e privatësisë së përdoruesit në faqet interneti duhet të jete e siguruar. Publiku duhet të ndihet i sigurt që privatesia e tij do të mbrohet përpara se ai të përdorë internetin për shërbime të tilla si e-commerce (tregtia elektronike) dhe ofrimi i informacioneve në mënyrë elektronike.

Mbrojtja e privatësisë bëhet në përputhje me:

- a. Nenin 35, paragrafi 2, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, sipas së cilit: “Mbledhja, përdorimi dhe bërja publike e të dhënave rreth personit bëhet me pëlqimin e tij, me përjashtim të rasteve të parashikuara me ligj”.
- b. Nenin 2, të Ligjit Nr.9887, datë 10. 03. 2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, sipas së cilit: “Përpunimi i ligjshëm i të dhënave personale bëhet duke respektuar dhe garantuar të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, në veçanti të drejtën e ruajtjes së jetës private”.
- c. Në zbatim të nenit 3, pika 1, të ligjit “Për mbrojtjen e të dhënave personale”:  
 “Të dhëna personale” kuptohet çdo informacion në lidhje me një person fizik, i cili është i identifikuar ose i identifikueshëm. Elementët që lejojnë identifikimin e një personi direkt ose indirekt janë numrat e identitetit ose faktorë të tjerë të veçantë fizik, psikologjik, ekonomik, social, kulturor, etj.

- d. Duhet te vendoset dhe një deklaratë e privatësisë, një shembull të së cilës e gjeni sa më poshtë

Deklarata e Privatësisë për faqen e Internetit:

Nëse ju regjistroheni ne websitin e *[Emri I Institucionit]*, adresa e email-it dhe informacione të tjera personale mbeten konfidenciale dhe përdoren për të ndihmuar institucionin dhe për t'Ju shërbyer më mirë. Nuk jepen për përdorim tek të tretët pa aprovimin tuaj apo të jepet në lista që përdoren për oferta komerciale apo njoftime.

#### 4.10 SIGURIA DHE MENAXHIMI I RISKUT

Interneti ka ndryshuar mënyrën që përdoruesit komunikojnë dhe menaxhojnë bizneset personale. Vëmendja kryesore është ruajtja e konfidencialitetit të përdoruesve dhe siguria e transaksioneve gjatë përdorimit të Internetit.

##### a. Siguria

Të gjitha faqet qeveritare të Internetit të mbrohen në mënyre adekuate kundrejt veprimeve ndërhyrëse dhe problemeve të tjera në lidhje me sigurinë. Një plan sigurie i strukturuar mire të përcaktojë se si institucioni mbrohet nga sulmet potenciale, si dhe mjetet, metodat dhe standartet e ndryshme që do përdoren për të rritur sigurinë.

##### b. Menaxhimi i Riskut

Ky seksion jep një përmbledhje të çështjeve që institucionet duhet të marrin në konsideratë për të ofruar sigurinë e iniciativave web të qeverisë. Instalimi i një web server krijon një 'dritare' në rrjetin e institucionit që mund të jetë një shënjestër për ndërhyrje të paligjshme, të cilat penalizohen sipas legjislacionit në fuqi (cyber crime). Siguria e dobët sjell një abuzim nga jashtë me qëllim dëmtim të konfidencialitetit, integritetit, disponimit, ndryshim informacioni. Për të shmangur këtë duhet ndjekur sa më poshtë:

- i. Personeli i teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) ka përgjegjësi për sigurinë e rrjetit institucionit, menaxhimin e tij, administrimin e firewall;
- ii. Mbas vlerësimit të riskut, të krijohet një plan për sigurinë që përshkruan mekanizmat dhe procedurat e sigurisë;
- iii. Rishikim periodik i planit ;
- iv. Përdorimi i mekanizmave apo produkteve firewall, gateway, kontrole për të mbrojtur sistemin dhe informacionin;
- v. Përcaktimi i privilegjeve të administrimit të faqe se Internetit nga nivele të ndryshëm përdoruesish, të thjeshte apo administrator, me të drejta editimi ose jo;
- vi. Ambient steril – duhen fshire shërbime të panevojshme apo skedarë të ekzekutueshëm;
- vii. Monitorim i vazhdueshëm i log.

#### 4.11 MENAXHIMI I FAQES SË INTERNETIT

Ofrimi i informacionit dhe shërbimeve në internet duhet të menaxhohet me po të njëjtin nivel cilësie si ajo e ofrimit të këtyre informacioneve dhe shërbimeve duke përdorur metoda konvencionale.

##### a. Menaxhimi fillestar dhe i vazhdueshëm i shërbimeve online

Menaxhimi fillestar dhe i vazhdueshëm i shërbimeve online kërkon përfshirje të njëjësive kyçe të institucionit si: njësia e TIK-ut, njësia e Marrëdhënies me Publikun, njësiti e Regjistrimeve etj. Prandaj sugjerohet që të ngrihet një grup pune i cili do të ketë për detyrë që:

- i. të përcaktojë se cilat janë objektivat e faqes së Internetit dhe të bëjë të mundur që këto objektiva të realizohen
- ii. të sigurohet që burimet e informacionit të faqes së Internetit janë të përshtatshme
- iii. të sigurojë ofrimin e burimeve të informacionit dhe të shërbimeve në faqen e Internetit, duke përfshirë dhe prioritetin dhe progresin e implementimit të tyre
- iv. të kryejë mbikqyrje cilësore për të monitoruar cilësinë e informacionit dhe të shërbimeve të ofruara në faqen e Internetit
- v. të kryejë mbikqyrje për të monitoruar përdorimin e faqes së Internetit
- vi. të identifikojë përmirësimet e objektivave në lidhje me shërbimet dhe iniciativat e reja për ti përmbushur këto objektiva
- vii. autorizimin e faqes së Internetit
- viii. menaxhimin në tërësi të faqes së Internetit të institucionit

##### b. Sigurimi i një qeverisje efiçente

Për të siguruar një qeverisje efiçente, të përgjegjshme dhe të reduktoje kostot, institucionet duhet të regjistrojnë, arkivojnë rregullisht vendimet, transaksionet, aktivitetet në mënyrë të atillë që të aksesohen sa herë kërkohet

##### c. Monitorimi

Monitorimi është tjetër element kyç i menaxhimit të websitet-it. Një Faqe Interneti përcaktohet si e suksesshme apo jo dhe nga shkalla e monitorimit dhe modifikimit të saj sipas nevojave të lexuesit dhe përdoruesit. Vlerësimi i përdoruesit duhet parë si indikator i parë i një Faqeje Interneti të suksesshme apo të dështuar. Mekanizmi i vlerësimit ofron mundësinë e njohjes nga administratori i faqes se çfarë kërkon një përdorues të gjej dhe të shoh në kohë reale, si dhe rrit profesionalizmin e saj

Duke monitoruar dhe analizuar server log files mund të :

- i. Vlerësosh se cili dokument është kërkuar dhe hapur më shumë
- ii. Jep një ide se çfarë janë duke kërkuar përdoruesit dhe pse, e gjeten ose jo
- iii. Përcakton një mesatare të aksesimit të informacionit apo shërbimit

- iv. Përcakton dhe trendin për periudha të ndryshme kohe (3, 6 apo 1 vjetore)

## 5. ANEKSI I

Në këtë seksion janë paraqitur disa lista kontrolli për të lehtësuar punën e çdo kujt që i duhet të zbatojë apo auditojë këtë rregullore.

	Zgjidh nje	
	PO	JO
<b>A eshte faqja kryesore:</b>		
1. e lehte për t'u lexuar dhe e miresistemuar, kompletuar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. tërheqëse dhe me një identitet vizual të vendosur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A janë elementet e mëposhtëm të dukshëm ne faqen kryesore?		
3. emri i institucionit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. logo stema – si një princip i zakonshëm identifikimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. nje link për ne faqen kryesore të institucionit nga i cili varet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. nje link per ne rubriken e Kontaktit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. nje link per ne faqen e vleresimit/komenteve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. nje link per ne facilitetin e kerkimit si dhe të hartes se faqes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. nje seksion “Cfare eshte e re/ Lajmet/Lajmet e fundit”, ose një link per tek ky seksion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. nje link per tek faqja e termave/kushteve dhe deklarates se perdorimit, duke perfshire të drejten e riprodhimit, deklaraten e politikës se privacisë dhe paralajmerimet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Reklamata komerciale nuk jane prezente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Te sigurohet prezenca e perdorimit të stileve per permbajtjen ne faqen e internetit:</b>		
1. jo ofendues dhe jo diskriminues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. jane marre parasysh kerkesat e audiences ne krijimin e permbajtjes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. te pershtatshme per audiencen/audiencat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zgjidh nje	
	PO	JO
4. cdo faqe të mund të jete një faqe me vete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. permbajtja eshte koncize - të sigurohemi qe jo me shume se 50% e tekstit të printuar të perfshihet ne faqen e internetit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. perdorimi i gjuhes se paster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. perdorim korrekt i pikesimit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. struktura e informacionit e qarte per perdoruesit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. i shkruar per lexueshmeri –tekst qe të lexohet sh-ejt dhe lehtesisht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. formatimi i permbajtjes eshte i qendrueshem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zgjidh nje	
	PO	JO
<b>Sigurohu për stilin e përmbajtjes se faqes se Internetit:</b>		
1. Ofron informacion për një strukture të fokusuar tek perdoruesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A është e pajtueshme metoda e <i>Navigation</i> me sa me poshtë?</b>		
1. E kapshme dhe konsistente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Etiketa të thjeshta dhe të kuptueshme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Link të faqet e tjera qeveritare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ofrimi i facilitetit të kërkimit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ofrimi i Site Map	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A jane hyperlink konform kerkesave të meposhtme ?</b>		
1. etiketimi të përshkruajë korrektësisht destinacionin e link-ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. link që vizitohen janë të dallueshme nga ato të pavizitueshme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A është pamja e faqes se Internetit konsistent me sa me poshtë?</b>		
3. Rezolucioni i pavarur dhe i adoptueshem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fonte standard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Skema e ngjyrave të marra nga paleta 216 ngjyrëshe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Kontrasti i ngjyrave i mire si ne ekran dhe ne letër	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Te jete ne linje me udhëzuesin për të aksesuar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A është përdorimi i imazheve konform me sa me poshtë?</b>		
1. Përdorim i pranueshëm i imazheve (adds value to content)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zgjidh nje	
	PO	JO
2. Përdoren korrektësisht formatet e duhura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Madhësia e skedarit sa më i minimizuar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ofrim i ALT tekst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Specifikuar cilësitë HEIGHT / WIDTH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Përdoret LONGDES për imazhet komplekse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Nëse janë përdorur multimedia dhe animation, a janë ato OK me sa me poshtë?</b>		
1. Përdorim i përshtatshëm i multimedia dhe animation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. tekst ekuivalent për video dhe audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. detajet e shkarkimit për video dhe audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A eshte ok paraqitja e faqes se Internetit me sa me poshte (display of the website)?</b>		
1. Përdorimi i templateve CSS ku është e përshtatshme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Është shmangur përdorimi i frameve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Format janë te lehta per t'u kuptuar dhe plotësuar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ndiqen udhëzimet e privatësisë dhe sigurisë	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Alternative të formës elektronike si RTF or PDF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Asistence për informacionin email, telefon, faks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Nëse një faqe Interneti ofron mailing list, a është konform kërkesave të mëposhtme?</b>		
1. Përdoruesit (ç)regjistrohen lehtësisht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Informacioni i dërguesit është i identifikueshëm ne çdo e-mail të dërguar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Madhësia e e-maile minimizuar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Qëndrueshmëri ne formatimin e mesazheve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Formatimi i e-mail- teks ose zgjedh formatin e dëshiruar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A janë skedarët e ofruar për shkarkim konform sa me poshtë?</b>		
1. Informacion i detajuar per materialin qe do shkarkohet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Udhëzues se si të shkarkohet materiali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Formate alternative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zgjidh nje	
	PO	JO
4. Materialet të testuar dhe të pavirusuara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. A ka faqja e Internetit një deklaratë privatesie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. A është deklarata e dukshme, një link i cili gjendet lehtësisht në faqen kryesore të faqes ëeb, linqe të vlefshme në shumicën e faqeve (vecanerisht faqet nëpërmjet të cilave përdoruesit mund të futen në faqen e Internetit)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Në qoftë faqja e Internetit mbledh të dhëna, a i shpjegon deklarata e privatesisë përdoruesve se çfarë të dhënash mbledhen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. A përdor faqja e Internetit cookies ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Nëse Po, a e citon deklarata e privatesisë përdorimin e cookies-ve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Zgjidh nje	
	PO	JO
10. A ekziston një plan sigurie për faqen e Internetit të Institucionit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. A përputhet ky plan sigurie me standartet e përshatshme të sigurisë?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. A është kryer një vlerësim i rrezikut të faqes së Internetit duke përdorur proceset e përshatshme të menaxhimit të rrishtit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. A janë përcaktuar në faqen e Internetit termat dhe kushtet e përdorimit të përmbajtjes, shkarkimeve (doënloads) dhe shërbimeve që i ofrohen përdoruesve, duke përfshirë edhe të drejtat e autorit(copyright)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. A përmban faqja e Internetit një shënim mohues (disclaimer notice) dhe a mund të shihet ajo në çdo faqe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. A zoteron ose i lejohet institucionit të përdorë pronësinë intelektuale të të gjitha materialeve që ndodhen në faqen e Internetit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. A është ngritur një grup menaxhimi për të menaxhuar websitin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. A ka një plan pune të menaxhimit të websitit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **6. SANKSIONET**

---

Çdo veprim ose mosveprim në kundërshtim me këtë rregullore në rast se nuk përbën vepër penale, ndëshkohet me masa disiplinore sipas përcaktimeve në legjislacionin në fuqi.

## **7. HYRJA NË FUQI**

---

Kjo rregullore hyn në fuqi pas publikimit në Buletinin e Njoftimeve Publike.