



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E MBIKËQYRJES NË FUSHËN E DREJTËSISË PENALE DHE
SIGURISË PUBLIKE

Nr. 1836/6 prot.

Tiranë, më 06.10.2025

REKOMANDIM

Nr. 46, datë 06.10.2025

PËR KONTROLLUESIN “LINJA E KËSHILLIMIT PËR GRA DHE VAJZA”

Në mbështetje të neneve 81, 82, 83 dhe 84 të ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”¹ (në vijim, “Ligji”), neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë” (në vijim, “Kodi i Procedurave Administrative”), si dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit “Linja e Këshillimit për Gra dhe Vajza” (në vijim, “Kontrolluesi”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 137, datë 16.07.2025 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “Komisioneri”), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit, me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga Kontrolluesi.

Komisioneri, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë Kontrolluesit, vëren se:

1. Kontrolluesi është një organizatë jofitimprurëse, e regjistruar në regjistrin e OJF-ve, me Vendimin nr. 2362, datë 17.09.2008, të Gjykatës së Shkallës së Parë të Rrethit Gjyqësor, Tiranë.

Qendra ka si objekt të veprimtarisë së saj, ofrimin e ndihmës për gratë dhe vajzat viktimë të dhunës në familje dhe trafikimit, këshillimin, mbështetjen psiko-

¹Ligji aktual në fuqi, i cili shfuqizon ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar. Për këtë arsye, orientojmë të gjithë subjektet e ligjit, të përditësojnë bazën ligjore në të gjitha aktet rregullatore.

emocionale, si dhe sensibilizimin e opinionit publik në lidhje me fenomenin e dhunës gjinore dhe trafikimit.

2. Konstatohet se Kontrolluesi, në funksion të veprimtarisë së tij dhe përmbushjes së detyrave ligjore, përpunon të dhëna personale dhe të dhëna sensitive, pjesë të dosjeve të përfituesve nga programet dhe shërbimet që ofron kjo qendër. Kategoritë e të dhënave personale që përpunohen janë: “Emër”, “Atësia”, “Mbiemër”, “Data e lindjes”, “Nr. i identifikimit”, “Gjinia”, “Vendlindja”, “Shtetësia”, “Adresa”, “Gjendja Civile”, “Formimi profesional”, “Të dhëna ekonomike dhe financiare”, si dhe të dhënat sensitive, si: “Gjendja psiko-emocionale”, “Orientimi seksual”.

Përpunimi i të dhënave personale për kategorinë e subjekteve të të dhënave “përfitues” kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike, të administruara në një bazë të të dhënave të dedikuara, e krijuar posaçërisht për këtë qëllim. Konstatohet se, popullimi dhe administrimi i bazës elektronike të të dhënave realizohet nga personat përgjegjës (këshilluesit dhe juristët), të cilët kanë akses të kontrolluar përmes një sistemi të identifikimit me kod të dyfishtë, që lejon hyrjen në të dhënat e ruajtura në mënyrë elektronike.

Ky mekanizëm i kontrollit të aksesit është vendosur me qëllim që të garantojë ruajtjen, integritetin dhe konfidencialitetin e të dhënave personale, duke minimizuar çdo rrezik të mundshëm të qasjes së paautorizuar, manipulimit apo keqpërdorimit të informacionit, në përputhje me parashikimet e pikës 6, të nenit 6 dhe nenit 28 të Ligjit.

3. Kontrolluesi ka vënë në dispozicion të grupit të hetimit administrativ “Manualin e politikave dhe procedurave” të vitit 2025, lidhur me aktivitetin e Qendrës.

Nga shqyrtimi i aktit të vënë në dispozicion, konstatohet se në kapitullin 8, me titull “Teknologjia e Komunikimit”, është përfshirë një seksion i posaçëm, i cili trajton në mënyrë të detajuar rregullat dhe aspektet që lidhen me ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale gjatë fazave të përpunimit dhe transmetimit të tyre nëpërmjet pajisjeve teknologjike.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, këto dispozita janë hartuar në përputhje me parashikimet e nenit 28 të Ligjit, që ngarkon Kontrolluesin me detyrimin për të garantuar marrjen e masave teknike dhe organizative, garantimin e sigurisë së përpunimit dhe për mbrojtjen e të dhënave kundër përpunimit të paautorizuar apo të paligjshëm, si dhe kundër humbjes, dëmtimit apo shkatërrimit të tyre të qëllimshëm apo të rastësishëm.

Gjithashtu, në pikën 8.1 të dokumentit të titulluar “Manualit të politikave dhe procedurave”, është përfshirë një dispozitë specifike ku parashikohet “Përdorimi i Sistemit të Menaxhimit të Rasteve nga Këshilluesit”. Konstatohet se, ky sistem shërben për regjistrimin, përpunimin dhe ndjekjen administrative të të gjitha rasteve të dhunës që trajtohen në kuadër të veprimtarisë së Qendrës.

Në përputhje me kriteret ligjore të përpunimit të të dhënave personale, si domosdoshmëria dhe proporcionaliteti, aksesit në këtë sistem është i kufizuar vetëm për këshilluesit dhe juristët e Kontrolluesit, të cilët janë të pajisur me llogari dhe kredenciale personale të aksesit, të mbrojtura me fjalëkalime, çka u mundëson qasje të kontrolluar dhe të gjurmuar në sistem.

Lidhur me sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se, kjo masë siguron respektimin e parimit të integritetit dhe konfidencialitetit të të dhënave personale të përpunuara, të parashikuara në pikën 6, të nenit 6 të Ligjit, ku theksohet se përpunimi duhet të kryhet në mënyrë të tillë që të garantohen masat e duhura për mbrojtjen e të dhënave kundër çdo forme të aksesit të paautorizuar apo të paligjshëm.

4. Gjatë hetimit administrativ të zhvilluar në ambientet e Kontrolluesit, lidhur me përpunimin e të dhënave personale, nga ana e përfaqësuesve të Kontrolluesit deklarohet se dokumentacioni fizik ruhet për një periudhë prej 7 vitesh dhe me kalimin e këtij afati, ky dokumentacion asgjësohet.

Në vijim të analizës së dokumentacionit të vënë në dispozicion, konstatohet se në Manualin e Politikave dhe Procedurave të Brendshme, konkretisht në pikën 4.1.2 “*Ruajtja e dokumentave*” dhe pikën 4.1.3 “*Asgjësimi i dokumentave*”, janë përcaktuar në mënyrë të qartë afatet kohore, si dhe mënyrat e ruajtjes dhe të asgjësimit të dokumentacionit, që përmban të dhëna personale, sipas parashikimeve të pikës 5, të nenit 6 të Ligjit, e cila parashikon se të dhënat personale duhet të ruhen në një formë që lejon identifikimin e subjektit të të dhënave për një kohë jo më të gjatë sesa ajo që është e nevojshme për qëllimet për të cilat ato janë mbledhur apo përpunuar më tej.

Lidhur me zbatimin konkret të këtyre parashikimeve ligjore, konstatohet se Kontrolluesi ka vendosur në dispozicion procesverbalin nr.18/25 prot., datë 15.04.2025, i cili dokumenton asgjësimin e dokumenteve arkivore që i përkasin periudhës së viteve 2006–2016. Ky veprim i Kontrolluesit dëshmon respektimin e përpunimit të të dhënave personale sipas afateve të përcaktuara, duke garantuar që të dhënat nuk ruhen më gjatë sesa është e nevojshme dhe duke minimizuar ekspozimin ndaj rreziqeve të cenimit të privatësisë apo të keqpërdorimit të informacionit të ndjeshëm.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, asgjësimi i dokumenteve është realizuar në mënyrë të kontrolluar dhe të dokumentuar, çka përbën praktikë të mirë në përputhje me parimin e kufizimit të ruajtjes dhe të sigurisë së përpunimit të të dhënave personale, sipas parashikimeve të pikës 5, të nenit 6 të Ligjit.

5. Gjatë verifikimit të dokumentacionit të vënë në dispozicion nga Kontrolluesi, u konstatua se ky i fundit ka paraqitur Vendimin nr. 02/25, datë 13.01.2025, të Bordit të Qendrës, përmes së cilit është miratuar rregullorja për të drejtën e informimit.

Nga shqyrtimi i dokumentacionit të vendosur në dispozicion, konstatohet se, ky akt i referohet në brendësi të tij, rregullores “*Për mbrojtjen përpunimin, ruajtjen dhe*

sigurinë e të dhënave personale”, e cila duhet të përmbajë parimet dhe masat që zbatohen nga Kontrolluesi për trajtimin e të dhënave personale në përputhje me legjislacionin përkatës.

Megjithatë, nga analiza e përmbajtjes konkrete të këtij akti, grupi i hetimit administrativ konstaton se, Kontrolluesi disponon “*Rregullore për mbrojtjen të përpunimit, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, por dokumenti në fjalë nuk përmban dispozita të posaçme që trajtojnë të dhënat sensitive që përpunohen nga Kontrolluesi, si dhe për këtë kategori të të dhënave personale nuk janë hartuar rregulla dhe procedura organizative specifike, mbi mënyrën e përpunimit të tyre, sigurinë, konfidencialitetin, nivelet e aksesit etj., si një detyrim shumë i rëndësishëm në zbatim të nenit 9 dhe 28 të Ligjit, të cilat detyrojnë Kontrolluesin të miratojë masa të veçanta për mbrojtjen e të dhënave të ndjeshme, duke përfshirë masa parandaluese, kontrolluese dhe korrigjuese në rast incidentesh të sigurisë.

Gjithashtu, grupi i hetimit administrativ, gjatë analizimit të provave të administruara, ka konstatuar se, në pikën 3 “*Llojet e të dhënave që përpunohen*”, të “*Marrëveshjes për përpunimin e të dhënave*”, ndërmjet Linjës së Këshillimit për Gra dhe Vajza dhe “*Future Block Group*”, përcaktohet edhe orientimi seksual apo të dhënat shëndetësore, si disa prej kategorive të të dhënave personale që do të përpunohen.

Të dhënat sensitive të administruara, të tilla si “*gjendja psiko-emocionale*”, “*orientimi seksual*”, etj., konsiderohen një kategori e veçantë, të cilës duhet t’i sigurohet mbrojtje e dyfishtë dhe vëmendje e shtuar për të garantuar sigurinë e përpunimit të tyre, në përputhje me nenet 9 dhe 28 të Ligjit, si dhe Udhëzimin nr. 2, datë 30.04.2025 të Komisionerit “*Për mbrojtjen e të dhënave personale shëndetësore*” (në vijim, “*Udhëzimi nr. 2*”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi është i detyruar të marrë masa shtesë të sigurisë së përpunimit për mbrojtjen e të dhënave personale, në përputhje me nenet 9 dhe 28 të Ligjit, duke i kushtuar vëmendje të veçantë të dhënave sensitive, e sidomos të dhënave në lidhje me orientimin seksual dhe atyre të lidhura me shëndetin. Mungesa e rregullimit të qartë për këto kategori të dhënash përbën cenim për përpunimin e ligjshëm, të drejtë dhe transparent të të dhënave personale.

Për shkak të natyrës së tyre të ndjeshme, Kontrolluesi duhet të hartojë rregulla dhe procedura organizative specifike për këtë kategori të të dhënave personale, në lidhje me mënyrën e përpunimit dhe sigurinë e tyre, në përputhje me nenin 9 dhe 28 të Ligjit, si dhe nenin 5 dhe 8 të Udhëzimit nr. 2 të Komisionerit.

6. Kontrolluesi nuk ka hartuar dhe publikuar “*Politikat e Privatësisë*” në faqen zyrtare të internetit <https://hotlinealbania.org/>, duke mos përmbushur kështu detyrimin ligjor për të garantuar transparencën dhe informimin e subjekteve të të dhënave, të cilët aksesojnë dhe ngarkojnë të dhëna personale në të.

Mospërbushja e këtij detyrimi bie në kundërshtim me parashikimet e nenit 13 të Ligjit, i cili përcakton se çdo subjekt i të dhënave duhet të informohet në mënyrë të qartë dhe të plotë për qëllimin e mbledhjes dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave të tij personale, kategoritë e të dhënave personale, personat që do t'i përpunojnë apo përfitojnë akses në këto të dhëna, afatet e ruajtjes së tyre, si dhe për të drejtat që ai gëzon sipas legjislacionit përkatës, përfshirë të drejtën për akses, korrigjim, kundërshtim dhe fshirje.

Mungesa e politikave të qarta të privatësisë cenon parimin e transparencës dhe përgjegjshmërisë në përpunimin e të dhënave personale dhe rrit rrezikun për shkelje të privatësisë dhe të drejtave themelore të individëve. Subjektet që aksesojnë faqen ose ngarkojnë të dhëna personale në të nuk informohen as për masat teknike dhe organizative të sigurisë që aplikohen për mbrojtjen e të dhënave, duke krijuar një boshllëk të rëndësishëm në respektimin e standardeve ligjore dhe etike për mbrojtjen e privatësisë.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë, si dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mospërbushja e këtij detyrimi nga Kontrolluesi mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave. Informimi sipas përcaktimeve të nenit 13 të Ligjit, duhet të aplikohet për çdo proces përpunimi të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, që kryen Kontrolluesi.

7. Gjithashtu, konstatohet se nga ana e Kontrolluesit nuk janë marrë masa të përshtatshme për zhvillimin dhe dokumentimin e programeve të trajnimit për punonjësit që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale. Më konkretisht, mungojnë evidenca apo certifikata që vërtetojnë se punonjësit janë trajnuar në mënyrë të vazhdueshme dhe të strukturuar mbi legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, si dhe mbi politikat dhe procedurat e brendshme që lidhen me këtë fushë.

Përsa më sipër, konstatohet se Kontrolluesi nuk ka marrë masa rreth detyrimeve që parashikohen në gerrat “c” dhe “ç”, të pikës 1 të nenit 34 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 47, datë 14.09.2018 i Komisionerit *“Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha”* (në vijim, *“Udhëzimi nr. 47”*), i cili përcakton qartë se Kontrolluesi është i detyruar të sigurojë që personeli i përfshirë në përpunimin e të dhënave personale të jetë i trajnuar dhe i ndërgjegjësuar për detyrimet që rrjedhin nga legjislacioni përkatës.

Moszbatimi i këtij detyrimi jo vetëm që përbën një shkelje të kuadrit rregullator në fuqi, por gjithashtu rrit potencialisht rrezikun për përpunim të të dhënave personale në mënyrë të paautorizuar, të pasigurt ose në kundërshtim me parimet e ligjshmërisë, transparencës dhe proporcionalitetit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, bazuar në gërmat “c” dhe “ç”, të pikës 1 të nenit 34 të Ligjit dhe Kreun IV, të Udhëzimit nr. 47, Kontrolluesi duhet të marrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, bazuar në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale. Trajnimet në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale, duhet të jenë të vazhdueshme dhe të përshtatura sipas nevojave dhe proceseve të punës të Kontrolluesit dhe legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, me qëllim ndërgjegjësimin e punonjësve, të cilët për shkak të proceseve të punës, janë të ngarkuar për përpunimin e të dhënave personale.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është dërguar Kontrolluesit me rrugë postare.

Në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, Kontrolluesit i është lënë afat të depozitojë pretendimet me shkrim, referuar procesverbalit të hartuar nga ana e grupit të hetimit administrativ, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Përfaqësuesit e Kontrolluesit, paraqitën pretendimet me shkrim, mbi konstatimet e procesverbalit, përmes shkresës nr. 24/2025 prot., datë 09.09.2025, administruar me tonën nr. 1836/5 prot., datë 12.09.2025, duke bashkëlidhur parashtrimet e tyre:

- Lidhur me pikën 5 të procesverbalit të hetimit administrativ, Kontrolluesi argumenton se nuk mbledh, përpunon dhe administron të dhëna personale të cilat lidhen me orientimin seksual të individëve përfitues në Qendër.

Grupi i hetimit administrativ, gjatë analizimit të provave të administruara, ka konstatuar se në *“Marrëveshjen për përpunimin e të dhënave”* ndërmjet Linjës së Këshillimit për Gra dhe Vajza dhe Future Block Group, në pikën 3 *“Llojet e të dhënave që përpunohen”*, përcaktohet edhe orientimi seksual si një kategori e të dhënave që do të përpunohen.

Zyra e Komisionerit vlerëson se është i nevojshëm rishikimi i këtij akti, ku të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (*për çdo kategori subjektsh të të dhënave*), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, etj.

- Në lidhje me pikën 7 të procesverbalit të hetimit administrativ, Kontrolluesi informon se ka kryer trajnime të vazhdueshme me stafin e tij në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale.

Nga analizimi i provave të administruara gjatë hetimit administrativ, si dhe përmbajtjes së shkresës nr. 24/2025 prot., datë 09.09.2025, Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi nuk ka vendosur në dispozicion asnjë dokumentacion provues lidhur me këtë pretendim.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, si dhe angazhimin e tij për të rikuperuar shkeljet e konstatuara.

Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe shmang mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

PËR KËTO ARSYE:

Në zbatim të neneve 9, 13, 28, 34, 81, 82, 83 dhe 84 të Ligjit,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi, të marrë masa për hartimin e rregullave dhe procedurave organizative specifike për të dhënat sensitive (të dhënat shëndetësore dhe të dhënat e lidhura me orientimin seksual), në lidhje me mënyrën e përpunimit dhe sigurinë e këtyre të dhënave, si dhe të vendosë rregulla të posaçme për mbrojtjen e të dhënave sensitive të subjekteve të të dhënave që trajtohen nga Kontrolluesi, në përputhje me nenin 28 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 2 të Komisionerit;
2. Kontrolluesi, të marrë masa për të publikuar “*Politikat e Privatësisë*” në faqen e internetit <https://hotlinealbania.org>, me qëllim informimin e plotë të subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 13 të Ligjit;
3. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale, duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në gerrat “c” dhe “ç”, të pikës 1 të nenit 34 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 47, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, në përputhje me proceset përpunuese që ata kryejnë gjatë veprimtarisë së tyre;
4. Në zbatim të nenit 84 të Ligjit, të përmbushen detyrimet, sipas këtij akti brenda afateve, si vijon:
 - (i) vazhdimisht, detyrimet e treguara në pikën 3 më sipër;
 - (ii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimin e treguar në pikën 1 më sipër;
 - (iii) brenda 45 (dyzet e pesë) ditëve, detyrimet e treguara në pikën 2 më sipër.

Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data e marrjes dijeni të këtij akti;

5. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;
6. Në rast mospërmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri, bazuar në germen “a”, pika 2, e nenit 83 të Ligjit, paralajmëron kontrolluesit ose përpunuesit se veprimet e përpunimit mund të rezultojnë në mosplotësim të

dispozitave ligjore dhe u jep atyre rekomandime lidhur me përputhshmërinë me ligjin. Në rast shkeljesh serioze ose të qëllimshme të dispozitave ligjore, Komisioneri vepron sipas neneve 92, 93 dhe 94 të Ligjit, për vendosjen e sanksioneve administrative në përputhje me nenet përkatëse, si dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi për kundërvajtjet administrative, në mënyrë të tillë që këto masa të jenë efektive, proporcionale dhe me karakter parandalues.

Ky Rekomandim u shpall sot, më 06.10.2025.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi