



Republika e Kosovës

Republika Kosova-Republic of Kosovo

Agjencia Shtetërore për Mbrojtjen e të Dhënave Personale

Državna Agencija za Zaštitu Ličnih Podataka

National Agency for Protection of Personal Data



Komunikimi me Qytetarë Gjatë Fushatës Zgjedhore

Udhëzues për Subjektet Politike



Prishtinë, maj 2017

Ky udhëzues është hartuar nga Agjencia Shtetërore për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, si institucioni i vetëm i mandatuar për mbikëqyrjen e zbatimit të rregullave për mbrojtjen e të dhënave personale në Republikën e Kosovës.

Qëllimi i lancimit të këtij udhëzuesi është që të informojë subjektet politike rreth kritereve të komunikimit me qytetarë për qëllime promovimi apo/edhe fushata zgjedhore, pa rënë ndesh me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Ky udhëzues i shpërndahet subjekteve politike, në bashkëpunim me Komisionin Qendror Zgjedhor dhe rekomandohet të përdoret para lancimit të fushatave zgjedhore, qoftë lokale apo qendrore.



[Hyrje]	4
[Pse duhet ti bindemi ligjit?]	5
Çka është marketingu i drejtpërdrejtë?	5
[A është profilizimi dhe hulumtimi i tregut marketing i drejtpërdrejtë?]	6
[Kam pranuar një kundërshtim ndaj marketingut të drejtpërdrejtë nga një qytetar. Si të veproj?]	6
[Si të veproj kur kontaktoj individët me postë?]	7
[Si të veproj kur kontaktoj individë përmes e-mailit, porosive me tekst (SMS), porosive me video (MMS) apo përmes porosive zënore (voicemail) që lihen në regjistruarin e telefonit?]	8
[Si të veproj kur kontaktoj qytetarët me telefon?]	9
[Këshilla të përgjithshme për shfrytëzimin e të dhënave për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë?]	9
[Informata Shtesë]	10

Angazhimi i votuesve është i rëndësishëm në një demokraci të shëndoshë. Për ta arritur këtë, partitë politike dhe kandidatët zhvillojnë fushata duke përdorur mënyra të ndryshme komunikimi. Megjithkëtë, kontaktimi i individit përmes cilësdo metodë (me postë; me e-mail /porosi me tekst [SMS] në telefona mobilë / porosi me zë [voicemail]; thirrje telefonike; thirrje telefonike automatike, etj.), për të promovuar synimet dhe idealet e një partie politike që të fitojë mbështetje për një parti apo kandidat, apo që të ndikojë tek individ, konsiderohet ‘marketing i drejtpërdrejtë’, aplikimi i të cilit është i rregulluar me ligj.

Sipas Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, ekzistojnë rregulla të posaçme, të cilat duhen zbatuar për cilëndo metodë të komunikimit. Agjencia Shtetërore për Mbrojtjen e të Dhënave Personale mbikëqyrë zbatimin e këtyre rregullave që burojnë nga LMDHP.

Sipas nenit 60 të Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, individ (subjekti i të dhënave) ka të drejtë që në çdo kohë të kërkojë që kontrolluesit e të dhënave (në këtë rast partitë politike përmes operatorëve të telekomunikimit) t’a ndërpresin përdorimin e të dhënave personale të tij për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë.

Veç kësaj, deputetët nuk duhen shfrytëzuar të dhënat kontaktuese të marrura gjatë kryerjes së funksionit të tyre për marketing të drejtpërdrejtë, përveç në rastet kur janë të sigurtë që zgjedhësit në fjalë do ta prisnin kontaktimin prej tyre dhe nuk do të kundërshtonin.

Pse duhet ti bindemi ligjit?

Veprimet e një partie politike shihen me kujdes nga publiku dhe mediumet. Nuk është vetëm në interesin tuaj që të veproni ligjshëm, por ju duhet të keni respekt edhe për privatësinë e individëve që kërkonin t'i përfaqësoni, duke i trajtuar ata në mënyrë të drejtë. Ti trajtoni individët drejt përfshinë shfrytëzimin e informatave të tyre vetëm në atë mënyrë të cilën ata e presin, duke respektuar cilëndo preferencë që ata kanë shprehur për mospranimin e marketingut të drejtpërdrejtë (që i nënshtrohet të drejtës së një kandidati për të dërguar porosi për mbështetje gjatë zgjedhjeve).

Viteve të fundit, ne kemi shqyrtuar ankesa të adresuara ndaj partive politike apo kandidatëve individualë, që kanë aplikuar marketingun e drejtpërdrejtë dhe kemi pasur raste kur na është dashur, që përmes gjykatës, të gjobisim operatorë të caktuar ekonomikë që kanë lehtësuar dërgimin e SMS pa pëlqimin paraprak të qytetarëve. Ne do t'a shqyrtojmë natyrën dhe numrin e çfarëdo ankese që pranojmë lidhur me marketingun e drejtpërdrejtë të ushtruar nga partitë politike, me qëllim që të përdorim autorizimet në mandatin tonë dhe të parandalojmë partitë nga përsëritja e të njëjtit gabim në të ardhmen.

Ankesat që kemi pranuar dëshmojnë se qytetarët e konsiderojnë të padëshirueshëm marketingun e drejtpërdrejtë e në veçanti kontaktimin nga partitë politike, të cilin e cilësojnë si tejet të bezdisshëm. Kështu ndodhë kryesisht kur përdoren mjete ndërhyrëse të kontaktimit apo kur qytetari më parë e ka kundërshtuar marketingun e drejtpërdrejtë, i cili shpesh del të jetë kundër pikëpamjeve të tyre.

Çka është marketingu i drejtpërdrejtë?

Komunikimi (me çfarëdo mjeti) i cilitdo materiali reklamues, i cili i drejtohet individëve të caktuar. Ajo që e karakterizon marketingun e drejtpërdrejtë, nuk është vetëm oferta për shitjen e mallrave apo shërbimeve, por ajo përfshinë edhe promovimin e synimeve dhe idealeve të ndonjë organizate, duke përfshirë këtu edhe partitë politike. Kjo mund të përfshijë kërkesat për fonde apo mbështetje për një fushatë të caktuar, duke i inkurajuar qytetarët që të votojnë për një parti apo kandidat të caktuar.

Meqenëse marketingu përfshinë vetëm komunikimet 'e drejtuara ndaj individëve të caktuar', materialet e postuara në adresë të individëve me emër, bien brenda kësaj kategorie, pavarësisht nëse dërgohen me postë apo shpërndahen nga vullnetarët (këtu përjashtohen fletëpalosjet dhe materialet postare të paadresuara, që nuk cilësohen si marketing i drejtpërdrejtë).

A është profilizimi dhe hulumtimi i tregut marketing i drejtpërdrejtë?

Partitë politike nuk komunikojnë me qytetarët vetëm për qëllime promovimi. Një parti politike mund të zhvillojë hulumtim të vërtetë njëjtë siç veprojnë kompanitë profesioniste të hulumtimit të tregut për të ndihmuar në informimin e pikëpamjeve të tyre dhe në formulimin e linjëveprimeve. Sidoqoftë, këtu përfshihen komunikimet që thuhet të jenë për çështje hulumtimi, e që në realitet synojnë marrjen e përkrahjes. Për shembull, veprimet vijuese konsiderohen marketing i drejtpërdrejtë:

- Thirrja telefonike që fillon me kërkimin e mendimeve të një individi dhe pastaj nxitë mbështetje ose fton të kontaktohet një kandidat apo ofron materiale promocionale sipas kërkesës; dhe
- Thirrja telefonike që kërkon mendimin e një individi me qëllim të shfrytëzimit të atyre të dhënave për të identifikuar ata njerëz që supozohet se mund ta mbështesin partinë dhe në një të ardhme me qëllim të futjes si objektiv të marketingut.

Duhet krijuar mundësia që të bëhet hulumtimi i tregut pa regjistruar informacione në atë mënyrë që do të mund ta identifikonte respondentin individual. Nëse i regjistroni përgjigjet ashtu që të mund të lidhen me individin, që mëpastaj t'i përmbliidhni përgjigjet e tyre dhe t'i kontaktoni në të ardhmen, kështu do të bënit marketing dhe do të ju duhej t'u shpjegoni atyre para se ti mblidhni informacionet për 'ta.

Kam pranuar një kundërshtim ndaj marketingut të drejtpërdrejtë nga një qytetar. Si të veprojmë?

Sipas nenit 60 të Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, qytetari ka të drejtë absolute që të kundërshtojnë marketingun e drejtpërdrejtë nga çfarëdo organizate dhe përpunimin e informatave të tyre për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë. Ju duhet ta respektoni çfarëdo kërkesë me shkrim që e pranoni nga ndonjë individ për të mos i dërguar materiale promocionale apo për të mos përpunuar të dhënat e tyre për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë. Në raste të tilla nuk do të mund t'i kontaktoni për të promovuar synimet apo idealet e juaja përmes postës, emailit, tekstit (SMS), porosive me video apo me zë, në telefonat e tyre. Gjithashtu, nuk do të mund të përdorni informacionet e tyre në asnjë profilizim njerëzish në ndonjë fushë të caktuar apo të bëni ndonjë manipulim tjetër të ndonjë grupi më të madh të dhënash për të caktuar se kush duhet thirrur me marketing të drejtpërdrejtë gjatë një fushate.

Ju duhet të mbani një listë të individëve që kanë ushtruar të drejtën e tyre për të kundërshtuar dhe ta ndërprisni komunikimin me ta në të ardhmen, ose të aplikoni ndonjë proces tjetër për t'u siguruar që qytetarët të mos kontaktohen prej jush në rrethana kur duhet të respektoni dëshirat e tyre për të mos i kontaktuar.

Struktura e një partie politike, gjithashtu, ndikon nëse ajo ka përgjegjësi sipas Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale për veprimet e kandidatëve të saj gjatë zgjedhjeve. Kjo është diçka që besohet se vetëm pak njerëz e çmojnë dhe publiciteti i pafavorshëm rreth veprimeve të një kandidati mundet dukshëm të reflektojë negativisht edhe ndaj partisë si tërësi. Prandaj, ka shumë kuptim që të inkurajohen kandidatët t'i binden ligjit.

Si të veproj kur kontaktoj individët me postë?

Nëse përdorni informata personale, siç është emri, adresa dhe çfarëdo informate që keni rreth parapëlqimeve të një individi, për të promovuar një parti politike duke u dërguar porosi promocionale me postë, do t'ju duhet të siguroheni që t'i përpunoni të dhënat e tyre personale në mënyrë të drejtë dhe në të shumtën e rasteve të respektoni ndonjë kërkesë eventuale për të mos pranuar informacione prej jush.

Partitë politike kanë qasje të pakufizuar në regjistrin e plotë zgjedhor për qëllime elektorale, i cili përfshinë kontaktimin e individëve të kësaj liste përmes postës. Duke e interpretuar këtë të drejtë më gjerësisht, ata mund të dërgojnë materiale të paadresuara promovuese përmes postës.

Veçmas nga kjo e drejtë specifike, shfrytëzimi i regjistrin të plotë prej jush gjatë zgjedhjeve është krejtësisht legjitim dhe nuk do të ishte e padrejtë të kontaktoni një individ për të promovuar partinë tuaj, veç nëse e dini se ai individ e kundërshton marketingun e drejtpërdrejtë. E njëjta situatë aplikohet ndaj çfarëdo detaji të kontaktimit që ju i merrni nga burimet e informacionit publikisht të qasshme.

Në rastet kur mblidhni informata në mënyrë të drejtpërdrejtë nga individi, duhet t'ia sqaroni atij që do ti përdorni të dhënat e tij/saj për ti planifikuar si objekt të marketingut të drejtpërdrejtë.

Kur u dërgoni postë promocionale mbështetësve të njohur, duhet të mjaftoheni që ata mbështetës do të prisnin prej jush se të dhënat e tyre personale do të përdoren vetëm për atë qëllim.

Kur i blini apo huazoni listat e postimit për të kontaktuar individët që plotësojnë profil të veçantë, duhet të siguroheni që të dhënat personale në fjalë janë marrë (siguruar) në mënyrë të drejtë vetëm nga individët të cilët do të prisnin që të dhënat e tyre do të shfrytëzoheshin për qëllime promocionale nga një parti e caktuar.

Është praktikë e mirë që të identifikoni veten tuaj në komunikimet postare dhe të ofroni të dhëna kontaktuese për qytetarët që dëshirojnë ta kundërshtojnë marketingun e drejtpërdrejtë të mëtejshëm prej jush.

Si të veproj kur kontaktoj individë përmes e-mailit, porosive me tekst (SMS), porosive me video (MMS) apo përmes porosive zënore (voicemail) që lihen në regjistruerin e telefonit?

Emaili, porositë me tekst (SMS), porositë me video dhe me zë (voicemail), të gjitha këto janë forma të komunikimit elektronik dhe të njëjtat rregulla aplikohen ndaj të gjithave. Duhet ta keni pëlqimin paraprak të individit për të komunikuar me ta në këtë mënyrë. Veç kësaj, në të gjitha komunikimet e tilla duhet ta identifikoni veten dhe ta ofroni një adresë, të cilën qytetarët mund ta përdorin për ta kundërshtuar atë dhe për të kërkuar që të mos komunikoni më me ta.

Nëse individ ka ofruar të dhënat kontaktuese në përgjigje ndaj një fletëpalosjeje rreth një fushate të caktuar, nuk duhet ta kuptoni se ai gjithmonë do të pajtohet të pranojë emaile promovuese, porosi me tekst etj., lidhur me çështje tjera nga partia juaj.

Në anën tjetër, nëse një individ (qytetar) ofron adresën e postës elektronike në përgjigje ndaj një fletëpalosjeje të shpërndarë lidhur me një fushatë të caktuar dhe teksti i asaj fletëpalosjeje thotë qartë dhe në mënyrë të qartë se duke ofruar adresën e emailit apo numrin e telefonit mobil, ai person jep pëlqimin që ato të dhëna ti përdoren në cilëndo fushatë aktuale dhe të ardhshme, atëherë ju mund ti mbani të dhënat kontaktuese të tij/saj dhe ti shfrytëzoni ato më gjerësisht për qëllime promovionale.

Është e rëndësishme të siguroheni që njoftimi që ua jepni qytetarëve të jetë i spikatur, i qartë dhe i saktë, ashtu që zgjedhja e tyre për t'ua ofruar të dhënat e tyre të jetë plotësisht e informuar.

Nëse bleni adresa email-esh apo numra telefonash mobilë nga ndonjë broker listash të këtilla, me qëllim që t'ia bashkëngjisni këto të dhëna listave tjera të mbështetësve që i keni, që t'u dërgoni komunikime elektronike, duhet të siguroheni që këta individë të kenë dhënë pëlqimin e tyre për të pranuar këto forma kontaktimi prej jush.

Nëse pranoni kundërshtime nga qytetarët, duhet të siguroheni që me shpejtësi ti fshini të dhënat e tyre. Lehtësimi i mënyrës për të kundërshtuar individët dhe respektimi i duhur i zgjedhjeve të tyre, do të ndihmonte zvogëlimin e rrezikut për të shkelur ligjin (dhe detyrimin e qytetarëve të ankohen se ju nuk po respektoni privatësinë e tyre).

Megjithkëtë, nuk keni nevojë të merrni pëlqimin e individit, nëse i plotësoni kriteret e mëposhtme:

- Listën me të dhëna personale e keni përpiluar në përputhje me Ligjin për Mbrojtjen etë Dhënave Personale (që, të paktën, ti keni njoftuar këta persona që keni mbledhur të dhënat e tyre dhe se do ti kontaktoni për qëllime marketingu);
- E keni përdorur atë listë së fundmi;
- Personat brenda kësaj liste nuk ju kanë thënë të mos i kontaktoni;

- Të ofroni adresa çregjistrimi në secilën porosi;
- Të ndaloni aplikimin e marketingut të drejtpërdrejtë sapo të kërkohet kjo prej jush.

Gjithmonë kontrolloni që marketingun e drejtpërdrejtë nuk po e lanconi në adresë të atyre që e kanë kundërshtuar këtë lloj kontaktimi prej jush.

Si të veproj kur kontaktoj qytetarët me telefon?

Qytetarët duhen trajtuar në mënyrë të drejtë. Nëse mblidhni numra telefonikë nga qytetarët me qëllim të shfrytëzimit të tyre për marketing të drejtpërdrejtë, keni obligim ti informoni ata që të dhënat e tyre do të shfrytëzohen për atë qëllim. Nëse i siguron (merrni) numrat nga palët e treta, duhet të siguroheni që bartësi i atij numri telefonik të jetë informuar dhe që të ketë pritje të arsyeshme që numri i tij do të shfrytëzohet për qëllime promovionale nga një palë e tretë, siç është një parti politike apo që të dhënat janë marrë nga regjistrat e qasshëm publikisht.

Nëse një person është pajtuar që ta thërrisni në telefon, fillimisht duhet të identifikoheni dhe nëse kërkohet prej jush edhe të ofroni adresën tuaj ose numrin ku mund të ju thërrasin falas për ta kundërshtuar marketingun që po aplikoni.

Nëse përdorni thirrjet automatike ku një porosi e regjistruar (inçizuar) i transmetohet personit që i përgjigjet thirrjes, ju duhet pëlqimi paraprak i atij individ. Në këtë porosi, duhet të identifikoheni (prezentoheni) dhe ta jepni një adresë apo numër ku mund të ju thërrasin falas. Mbani në mend që ASHMDHP ka pranuar mjaft ankesa kohëve të fundit nga qytetarët rreth kësaj forme telefonimi dhe sipas tyre, kjo rezulton të jetë e bezdisshme.

Këshilla të përgjithshme për shfrytëzimin e të dhënave për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë?

- Bëhuni transparentë rreth shfrytëzimit të të dhënave të qytetarëve dhe respektoni preferencat e tyre;
- Përdorni ato vetëm në mënyra të përshtatshme me qëllimet, për të cilat, ju apo pala e tretë ofruese e ka informuar subjektin e të dhënave;
- Mos mblidhni më shumë të dhëna sesa ju duhen për qëllimin që ia keni treguar qytetarit;
- Sigurohuni që të mos i mbani të dhënat më gjatë sesa është e nevojshme për ti arritur ato qëllime;
- Mbani të dhënat të sigurta dhe fshini ato apo shkatërroni në mënyrë të sigurtë, pasi të kenë shërbyer për qëllimin e caktuar;
- Respektoni të drejtat e individit për qasje në të dhënat personale të tyre që ju i mbani dhe për të kundërshtuar shfrytëzimin e tyre nga ana e juaj.

Informata Shtesë

Nëse keni nevojë për më shumë informata rreth kësaj apo cilitdo aspekt tjetër që lidhet me mbrojtjen e të dhënave, ju lutemi të na kontaktoni.

Tel:

+381 38 200 62 961

E-mail:

Ju lutem përdorni formularin elektronik në faqen tonë zyrtare www.amdp-rks.org apo na shkruani në: info.amdp@rks-gov.net