

MATRICA E REKOMANDIMEVE FUQIA PUNËTORE E KUALIFIKUAR, MUNDËSI PËR INVESTIME SEKTORI I SHËRBIMEVE TË NËNKONTRAKTUARA (BPO)			SEKRETARIATI KËSHILLI I INVESTIMEVE Shkurt 2017
GJETJE	REKOMANDIMI	INSTITUCIONI PËRGJEGJËS	AFATI
1. Informaliteti ka dëmtuar imazhin, standartin dhe rregullat e tregut të sektorit të shërbimeve të nënkontraktuara. Informaliteti i subjekteve që kryejnë punësime në të zezë, deformon konkurrencën duke nxitur edhe një turn-over të lartë të punëmarrësve nga një punëdhënës në tjetrin.	Rekomandim 1. Forcimi i shoqatës AOA (Albanian Outsourcing Association) dhe rritja e rolit të saj dhe/ose shoqatave të tjera të cilat kanë interes në sektor për të luftuar informalitetin në bashkëpunim me institucionet shtetërore (Tatime, Inspektoriati i Punës etj.) Shteti (DPT, Inspektoriatet) të zbatojë funksionet monitoruese për të mundësuar një konkurrencë të ndershme në këtë sektor (iniciuar fushata pilot).	AOA MF/DPT IP MZHETTS	Afatshkurtër
2. Njohuritë për “aftësitë e avancuara” janë kritike për performancën e biznesit/sektorit ndërkohë që rezulton se ka një “hendek” me cilësinë e kurrikulave në nivele të caktuara të edukimit.	Rekomandim 2. Të konsiderohet sa më parë integrimi i njohurive bazë në nivele të caktuara të arsimit, me fokus: aftësitë analitike (<i>problem solving-zgjidhjen e problemeve</i>), gjuhët e huaja, aftësi në Microsoft, Aftësi në Komunikim.	MAS UNIVERSITETE BIZNES	Afatmesëm

	Praktikat të standardizohen dhe të bëhen pjesë e kurrikulës - projekt model biznes – fakultet – praktika mesimore. Akreditimi i Universiteteve të konsiderojë monitorimin e marrëdhënieve shtet-biznes për zbatimin efektiv të praktikave si pjesë e kurrikulave.		
3. Mungojnë statistikën e Sektorit të Shërbimeve/BPO për të mundësuar një skanim të sektorit dhe analizë më të thelluar.	Rekomandim 3. Të ngrihet një grup pune (INSTAT, AIDA, Shoqata BPO, MAS, etj.) që të mundësojë skanimin e sektorit, saktësimin e të dhënave, modelin e bashkëpunimit në kuadër të arsimit dhe formimit profesional-VET (Vocational Educational Trainings) dhe biznesin.	INSTAT AIDA AOA MAS MMSR MZHETTS	Afatmesëm
4. Mungesa e një analize sistematike në lidhje me nevojat e biznesit (sektori), për “skills gap” aktuale & perspektive me një vision të qëndrueshëm të Marrëdhënieve Shtet – Biznes.	Rekomandim 4. Krijimi i një ËEB Platforme, AIDA, Komuniteti i Biznesit, Universitetet, etj. për të mbështetur Biznesin në kërkesat për personel, tema diplomash/projekt propozime për t’u implementuar nga ana e biznesit.	AIDA AOA BIZNESE UNIVERSITETE MZHETTS	Filluar/Vazhdimësi
5. Bashkëpunim jo i strukturuar Universitet-Biznes (<i>Model pozitiv Deloitte me Fakultetin Ekonomik, Local Eyes me Epoka</i>).	Rekomandim 5. Rritje të partneritetit të universiteteve me sektorin privat dhe Zyrat e Punës nëpërmjet forcimit të rolit të Zyrrave të Karrierës në internshipe, praktika dhe punësim të studentëve, zhvillim i hershëm i këshillimit të karrierës që në Universitete. Rekomandim 6. Përshtatja e kurrikulave universitare për industri të caktuara me anë të zbatimit të projekteve dhe lëndëve mësimore nga ambjenti i biznesit vendas. Fleksibilitet në ofrimin e dijes nga Universitetet publike nëpërmjet programeve afatshkurtra inovative në partneritet me biznesin: Akademi Biznesi (programe intensive 1-3 ditë në një	MMRS SHKP UNIVERSITETE MAS UNIVERSITETE MZHETTS	Afatmesëm Afatmesëm

	fushë të caktuar si psh: Konsulencë në Menaxhim dhe Operacione, Taksa, Hartime planesh biznesi, Studime fizibiliteti, etj.) Çertifikatat e marra pas përfundimit me sukses të jenë të akredituara nga Ministria e Arsimit dhe Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë si një vlerë e shtuar për akses në tregun e punës. Rekomandim 7. Nisma për krijimin e “<i>pool of talents</i>” në sektorin IT të cilët identifikohen përmes konkurseve apo aktiviteteve të tjera që mund të organizohen në bashkëpunim me shkollat profesionale në IT dhe universitetet apo shkollat e mesme.	MAS MZHETTS UNIVERSITETE BIZNES	Afatmesëm
6. Hendek aftësish praktike ndërmjet kurrikulave dhe kërkesave të tregut, sidomos në IT. Zbatim i pakët i modelit të internshipeve. Praktikën e detyrueshme konsiderohen si formale nga bizneset dhe studentët.	Rekomandim 8. Të konsiderohet nga Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë mundësia që për personat e punësuar rishtaz në sektorët labor intensive dhe në zhvillim si BPO (kompani që ushtrojnë aktivitet për shërbimet outsourcing & call centers) kontributet për sigurime shoqërore dhe shëndetësore për muajin e parë (periudha e trajnimit) të mbulohen nga Shteti dhe jo nga sipërmarrësi. (<i>Sipas Rekomandimit Nr. 2.3 të Mbledhjes së KI datë 27.04.2016</i>).	MMSR MZHETTS	Afatshkurtër
7. Mungojnë incentivat nga shteti për profesione të caktuara si psh në fushën e IT.	Rekomandim 9. Mbështetje e iniciativave të biznesit për krijimin e qendrave të kualifikimit të vazhdueshëm në teknologji dhe novacion (Digital Academy), si edhe “<i>softëare house</i>” për krijimin e një pool IT ekspertesh të çertifikuar. Rekomandim 10. Të konsiderohet, incentivimi nëpërmjet kontratave që kompanitë IT marrin nga shteti si p.sh përfshirja në termat e referencës e trajnimeve në IT ose marrja e studenteve apo sapodiplomuarve për internship në profesione relevante me tenderin e fituar për një periudhë kohe të caktuar.	MIAP MZHETTS MMRS BIZNES	Afatmesëm Afatmesëm

8. Lëvizje e shpeshtë e stafit, kostot e trajnimit të larta për sektorin BPO psh: (sigurimet shoqërore periudha e trajnimit). Trajnimet fillestare bëhen kryesisht nga bizneset ndaj ka pak interes nga biznesi për trajnime të cilësore.	Rekomandim 11. Promovim i praktikave të mira të Manaxhimit të Burimeve Njerëzore të disa kompanive të mëdha në kompani të tjera nëpërmjet shoqatave të biznesit, forumet e Burimeve Njerëzore të organizuara nga institucionet akademike dhe biznese dhe Ministrisë së Mirëqënies Sociale dhe Rinisë duke nisur nga: a) Analizimi i kërkesës për kompetenca sipas sektorit të BPO; b) Përcaktimi i qartë i “Value Proposition” që ju ofrohet forcave të punës nga BPO: përveç pagesës, cikli i zhvillimit të aftësive profesionale në këta punëdhënës, <i>career path</i> në afatmesëm dhe afatgjatë, trajnimet që ofrohen dhe sa kompetitive do të jenë me kompetencat e fituara nga kjo punë; c) Hartimi i politikave për motivimin dhe ruatjen e stafit cilësor në afatgjatë;	BIZNES	Vazhdimësi
9. Zyrat e Punës dhe Qendrat e Formimit Profesional nuk i përgjigjen nevojave të sektorit. Fuqia punëtore e regjistruar në Zyrat e Punës e pakualifikuar. Rekrutimin kompanitë e bëjnë kryesisht vetë.	Rekomandim 12. Ngritja e kapaciteteve dhe monitorimi i Zyrave të Punës për t’iu përgjigjur me programet e punësimit dhe kualifikimit nevojave të bizneseve BPO. Rekomandim 13. Diskutim me aktorë mbi ngritjen e një Akademie BPO për rikualifikim të fuqisë punëtore, nga trajnerë të licensuar, nën mbështetjen e pushtetit qendror apo vendor në modelin e partneritetit publik privat (Protik) ose model TEDA.	MMSR SHKP MMSR MZHETTS AIDA BIZNESE	Vazhdimësi Afatgjatë

Nr.	SHQETËSIME DHE REKOMANDIME TË TJERA TE SUGJERUARA GJATË MBLEDHJES*	AFATI
1.	Fleksibiliteti i Kodit të Punës dhe sektori BPO <i>Për një zhvillim, diversifikim apo prurje të reja të ndërmarrjeve BPO, nevojë urgjente është rishikimi i kuadrit ligjor lidhur me punën dhe sidomos Kodin e Punës. Kodi i Punës nuk ndihmon, madje pengon zhvillimin e sektorit të BPO. Problemi nuk qëndron vetëm te penalitetet e larta, por te ngurtësia e normës. Sektori BPO kryen një aktivitet 24 orë në ditë dhe për 7 ditë në javë, përfshirë të djelat dhe ditët e festave zyrtare. Në këtë sektor, në momentin që lidhet një kontratë e caktohen turnet e punës, punonjësi nuk ka mundësinë të zgjedhë nëse duhet të vijë të punojë apo jo. Kodi i punës nuk lehtëson këtë aktivitet madje indirekt i sjell kosto të larta ndërmarrjes. Ka ardhur momenti që për këtë sektor të studiohet një kontratë pune Ad Hoc e cila do të përmbledhë specifikat e këtij</i>	
2.	Duhet gjetur instrumenta kontrolli të cilat i ofrohen punëmarrësit që të kontrollojë rregullsinë e raporteve mjekësore. Sa më i lartë është numri i të punësuarve aq edhe më shumë rritet kosto që raportet mjekësore sjellin për një ndërmarrje. sektori.	
3.	Konfidencialiteti dhe sektori i BPO Duhet punuar për të rritur përgjegjësinë e punonjësve për të respektuar normativën lidhur me privacy. Ky aspekt është shumë i rëndësishëm duke menduar që për investitorët e huaj është një temë shumë e ndjeshme dhe për të cilën ata mund të kenë penalitete. Është e rëndësishme që të bashkëpunohet për këtë argument me zyrën e Komisionerit dhe për këtë aspekt mund të ofrohen leksione nëpër ndërmarrje.	
4.	Rekrutimi i stafit Të ndihmohen BPO që mos të kërkojnë vetë stafin e kualifikuar nëpër të gjitha mënyrat e me humbje kohe të mëdha por të lidhen marrëveshje bashkëpunimi me institucionet përkatëse. Një ndihmë e madhe në gjetjen e stafit do të ishte krijimi i një database që përmban kandidatë me <i>skills</i> të kërkuara nga BPO.	

- *Këto Rekomandime nuk reflektojnë qëndrimin e Sekretariatit, por të disa prej pjesëmarrësve në Mbledhje.*

Matrica e Rekomandimeve - **FUQIA PUNËTORE E KUALIFIKUAR, MUNDËSI PËR INVESTIME SEKTORI I SHËRBIMEVE TË NËNKONTRAKTUARA (BPO)** përmbledh Rekomandimet e paraqitura në Mbledhjen e datës 13.02.2017 të Këshillit të Investimeve, prej Sekretariatit të KI, studimit të AVASANT dhe të atyre pjesëmarrësve të cilët paraqitën rekomandime specifike. Matrica shërben edhe si një Plan i Brendshëm Monitorues i Sekretariatit në mënyrë që të ndjekë zbatimin e Rekomandimeve sipas afateve të mëposhtme:

- **Afatshkurtër**- periudhë nga 1 muaj në 6 muaj.
- **Afatmesëm** – periudhë nga 6 muaj në 1 vit.
- **Afatgjatë**- periudhë mbi 1 vit.
- **Vazhdimësi**

SHKURTIME:

AOA- Albanian Outsourcing Association

DPT- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve

IP-Inspektoriati i Punës

SHKP- Shërbimi Kombëtar i Punësimit

MMSR- Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë

MAS-Ministria e Arsimit dhe Sportit

AIDA- Agjencia Shqiptare për Zhvillimin e Investimeve

MIAP- Ministria e Inovacionit dhe Administratës Publike

MZHE'TTS- Ministria e Zhvillimit Ekonomik Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes

MF-Ministria e Financave