

PËRMBLEDHJE E MINUTAVE TË TAKIMIT

KËSHILLI I INVESTIMEVE (KI)

MBLEDHJA IX

Gadishmëria e Tregut të Punës kundrejt Potencialit për Investime të Sektorit të Shërbimeve të Nënkontrakuara (BPO)

Tiranë, 13 Shkurt 2017, 15:30 – 18:00

Takimi u mbajt pranë Ministrisë së Ekonomisë, Tregtisë, Turizmit dhe Sipërmarrjes dhe u kryesua nga Znj. Milva Ekonomi, Ministër i Zhvillimit Ekonomik, Tregtisë, Turizmit dhe Sipërmarrjes (MZHETTS). Të pranishëm në mbledhje ishin përfaqësues të shoqatave të biznesit, organizatave ndërkombëtare operuese në Shqipëri, si dhe ekspertë të kompanisë AVASANT, e cila ofron këshillim për sektorë të ndryshëm veçanërisht në fushën e nënkontraktimit strategjik, globalizimit dhe shërbimeve të transformimit dixhital – kontraktuar në kuadrin e një projekti të financuar nga Qeveria Zvicerane.

I. Hapja e takimit

Kryetarja e Këshillit të Investimeve, Ministrija Milva Ekonomi, hapi takimin duke falenderuar anëtarët për pjesëmarrjen në Mbledhje. Kryetarja Ekonomi informoi Këshillin se në këtë mbledhje do të diskutoheshin disa rekomandime për përmirësimin e ecurisë së investimeve në sektorin e shërbimeve të nënkontrakuara. Në këtë mbledhje, nuk do të ketë raportim mbi statusin e rekomandimeve të mëparshme, për shkak të periudhës së shkurtër (2-mujore) nga mbledhja e fundit në të cilën e bë një raportim vjetor. Gjithashtu, në mbledhjen e fundit u diskutua për lidhjen e një bashkëpunimi midis Këshillit të Investimeve dhe disa universiteteve kryesore në vend për të bërë disa punë kërkimore. Kontratat tip tashmë janë gati, por me disa ndryshime të vogla, ku janë shtuar disa elementë në lidhje me konkurrueshmërinë dhe programin e OECD – Triple Helix. Në lidhje me rekomandimet e përgatitura për këtë Mbledhje nga Sekretariati në bashkëpunimin me RisiAlbania dhe AIDA, është e rëndësishme që të merren në konsideratë nevoja për statistika të vazhdueshme në fushën disponueshmërisë së fuqisë punëtore në sektorë që ofrojnë shërbime pasi mënyra e të grumbulluarit të informacionit nga entet statistikore në Shqipëri ka nevojë të fuqizohet dhe përmirësohet, sidomos në drejtim të ngritjes së aftësive për tregun e punës.

Znj. Diana Leka shtoi që analiza në fjalë konsideron sfidën e aftësive në këndvështrimin e potencialit të investimeve të reja apo për të rritur standartin e investimeve aktuale në sektor. Në pjesën e parë të mbledhjes do të prezantohet një studim i potencialit të sektorit nga kompania AVASANT, mundësuar me mbështetjen e Qeverisë Zviceriane, ndërsa në pjesën e dytë Sekretariati do të prezantojë disa të dhëna nga një survejim i kryer nga Sekretariati me rreth 17 kompani BPO, që përfaqësojnë rreth 10.000 punonjës.

II. Prezantimi i Studimit mbi Potencialet e Sektorit të BPO-ve nga AVASANT

Z. Chirag Rawat, AVASANT, vijoi me prezantimin e studimit mbi ngritjen e një industrie të fortë BPO në Shqipëri. Në prezantim u vu në dukje trendi global i BPO, pozicionimi i Shqipërisë në këtë sektor dhe njëkohësisht mundësitë që ka vendi për të tërhequr më shumë shërbime të nënkontraktuara me vlerë të shtuar. Gjithashtu u paraqit dhe një analizë e avantazheve, sfidave dhe kërcënimeve që paraqiten ndaj potencialeve të sektorit, por njëkohësisht dhe incentivat që duhet të ofrohen për të mbështetur sektorin. Një aspekt i rëndësishëm në drejtim të zhvillimit të sektorit është rritja e aftësive për forcën e punës duke konsideruar avantazhet që paraqet në Shqipëri si mosha e re e fuqisë punëtore dhe njohja e mirë e gjuhëve të huaja.

Në drejtim të një strategjie për sektorin rekomandohet që të synohet fokusimi në një numër të vogël shërbimesh si për shembull me shërbimet e dixhitalizimit, përkthimit dhe transaksioneve në afat të mesëm e të shkurtër dhe me një perspektivë në të ardhmen për tu përqëndruar në shërbimet me njohuri intensive të cilat kanë vlerë të lartë të shtuar. Për të zhvilluar një industri si BPO është i nevojshëm një mekanizëm koordinimi dhe pjesëmarrja e shumë aktorëve. Në qendër të saj, duhet të jetë një agjenci zbatuese apo organ qeveritar i cili të mbështetet nga institutet e trajnimit, institucionet bankare e të tjerët.

III. Prezantimi nga Sekretariati i Këshillit të Investimeve në lidhje me Gjetjet dhe Rekomandimet për Përmirësim të Situatës së Aftësive Punëtore në Sektor

Znj. Ermelinda Xhaja, Sekretariati i KI bëri një prezantim të metodologjisë së analizës së Sekretariatit dhe disa të dhënave dhe gjetjeve kryesore makro mbi sektorin. Gjatë periudhës janar-shkurt 2017, Sekretariati mbajti takime/intervista me rreth 33 aktorë të sektorit (Biznese, Shoqata, zyrtarë të institucionave/agjencive publike, etj.). Njëkohësisht, Sekretariat lançoii një Pyetësor mbi problematikat e aftësive të punonjësve plotësuar nga rreth 17 kompani BPO, me një total prej 10.000 punonjësish.

Znj. Diana Leka, Sekretariati i KI vijoi me gjetjet dhe rekomandimet kryesore mbi aftësitë e punës në sektorin e BPO-ve. Vërehet një rritje e kërkesave për shërbime nga Shqipëria drejt vendeve të BE-së dhe ka potencial për investime në segmente të caktuara në sektor, që kërkojnë edhe cilësi të lartë të burimeve njerëzore. Ndërkaq, edukimi dhe sistemet e trajnimit, kanë mungesa të elementëve të përfshirjes “serioze” të biznesit si në kurrikula ashtu edhe në monitorim të praktikave të studentëve, zyrave të karrierës apo edhe projekteve të ndryshme. Disa nga rekomandimet kryesore të ngritura nga Sekretariati janë: Forcimi i shoqatës së shërbimeve të nënkontraktuara dhe rritja e rolit të saj për të luftuar informalitetin; rritje të partneritetit të universiteteve me sektorin privat dhe Zyrat e Punës nëpërmjet forcimit të rolit të Zyrave të Karrierës në internshipe, praktika dhe punësim të studentëve, zhvillim i hershëm i këshillimit të karrierës; mbështetje të iniciativave të biznesit për krijimin e qendrave të kualifikimit të vazhdueshëm në teknologji dhe inovacion (Digital Academy); saktësimin e statistikave mbi kontributin e sektorit në ekonomi; incentivim të trajnimeve dhe profesioneve të caktuara; krijimi i një platforme online mbi për sektorin mbështetur nga AIDA – Biznesi – Universitet, për të mbështetur biznesin në kërkesat për staf, tema diplomash/projekt propozime për tu implementuar nga ana e biznesit, etj.

IV. Përmbledhje e Komenteve Kryesore të ngritura në Mbledhje

Z. Genti Begiri, AIDA, informoi se gjatë vitit 2016, rreth 13% e kërkesave për investim kanë ardhur nga sektori i shërbimeve të nënkontraktuara. Nga muaji nëntor 2016 e deri më sot, janë

shfaqur interesa nga 6 kompani të huaja për shërbime të gjeneratës së 4-ët (shërbime financiare, BNJ, etj.), ku vërehet një diversifikim i tregut. Ndërkohë, Ambasada Zviceriane, RisiAlbania dhe AOA kanë treguar një këmbëngulje të veçantë për promovimin e sektorit ku efektet do të shihen në sektor nga mesi i vitit. Sektori tërheq interes për investime për disa arsye si, krahu eficient i punës, njohja e mirë e gjuhëve të huaja, fleksibiliteti në trajnime. Ka dy gjëra që shikohen pozitive që janë: diversifikimi i origjinës së kompanive dhe diversifikim i shërbimeve që po ofrojnë kompanitë BPO. Kur flitet për këtë sektor, flitet me pak përcmim në media sepse mendohet që kanë kosto të ulët të investimit fillestar, hyjnë dhe dalin shumë kollaj, por sektori është në rritje në drejtim të punësimit dhe duhet të ketë më shumë bashkëpunim dhe koordinim me universitetet. Nga ana tjetër është e rëndësishme dhe qendërzimi i tyre. Me RISI po ndërtohet portali i BPO-ve, megjithatë është e nevojshme edhe krijimi një lloj zone ku të vendosen lokalisht bizneset si në aspektin e ofertës së shërbimeve por edhe për të reduktuar informalitetin.

Z. Luan Bregasi, BiznesAlbania, vlerësoi temën e mbledhjes si një nga më të rëndësishme të prekura deri më sot nga Këshilli i Investimeve. Prezantimi i AVASANT mundësoi përcaktimin e disa piketave se ku do të investohet në të ardhmen. Është e vërtetë që tregu aktual i punës ka mjaft problemeve. Shpesh thuhet se ka punë por nuk ka profesionistë. Qeveria duhet t'i japë besim tregut të brendshëm. Duhet të kthehet besimi që edhe në Shqipëri ka specialistë të aftë, psh. në fushën e kontabilitetit. Në anën tjetër, duhet të përmirësohen kurrikulat e shkollave profesionale, sipas nevojave të biznesit vendas. Njëkohësisht, Z. Bregasi sugjeron që të jepen me konçesion e drejta për trajnim disa sipërmarrjeve në vend, me rotacion për periudha 6-mujore, në mënyrë që të jetë vetë sipërmarrja të orientojë nevojat për trajnim.

Z. Mark Crawford, AMCHAM, u ndal tek prezantimi i konsulentit të AVASANT mbi rritjen e vlerës së sektorit të shërbimeve të nënkontraktuara në Shqipëri dhe nënvizoi që vendi është tërheqës si një destinacion me koston më efektive duke bërë që sektori të rritet pa mbështetjen e qeverisë apo incentivave specifike. Megjithatë ka edhe kompani që kanë shtuar vlerën dhe cilësinë e produkteve të sektorit në Shqipëri. Nuk është e nevojshme që shteti t'iu thotë investitorëve të vijnë por të përqëndrohet në ruajtjen e një destinacioni me koston dhe taksën më efektive, të vazhdojë të përmirësojë procedurat dhe për më tepër të mbrojë konsumatorët nga mashtrimet. Dhoma Amerikane nuk tenton t'i tregojë anëtarëve ku të investojnë, por u thotë të vijnë sepse kemi një sistem tatimor eficient dhe shteti mbron investitorët dhe konsumatorët. Për më tepër investitorët mund të identifikojnë mundësitë e investimeve me konsulencën e anëtarëve të tjerë të Dhomës.

Z. Matteo Colangeli, BERZH, theksoi specializimin e forcës punëtore në fusha ku ka nevojë prioritare. Ai përmendi projektin TAP ku fatkeqësisht nuk ka profesionistë në fushën e gazit. Z. Colangeli shprehu angazhimin e BERZH-it për të ofruar asistencë teknike për kualifikimin e fuqisë punëtore.

Znj. Edlira Muka, Balfin Group, u shpreh se do të kishte dashur që analiza të ishte fokusuar edhe në aspektin e iniciativave që Shteti do të mund të ofronte për të trajtuar këtë problematikë. Ndërkohë Znj. Muka pohoi se disa kompani të mëdha në vend, si grupi Balfin tashmë kanë hapur shkolla për kualifikimin e të rinjve shqiptarë dhe bashkëpunojnë me Universitete private për praktikat e studentëve.

Z. Shkëlqim Bozgo, TAP, theksoi rëndësinë që ka partneriteti publik privat në ngritjen e kapaciteteve njerëzore. Ai solli shembullin e TAP në bashkëpunimin me Qeverinë Shqiptare në

mbështetjen e ngritjes së Agjencisë Shqiptare Albga, sidomos në aspektin e aftësive profesionale.

Komente nga të Ftuar të Tjerë në Mbledhje

Znj. Ines Muçostepa, Unioni i Dhomave të Tregtisë dhe Industrisë, falenderoi për takimin dhe rëndësinë e tij për sektorin e shërbimeve të nënkontraktuara. Në emër të Unionit por edhe si njohëse e sektorit, parashtroi disa nga problemet që u evidentuan edhe gjatë prezantimit të AVASANT/RISI dhe Sekretariatit mbi aftësitë e fuqisë punëtore. Tregu i *call center* po rritet dhe has vështirësi në gjetjen e stafit, ndaj del detyrë të bashkëpunojmë me universitetet dhe qendrat e trajnimit sidomos në rritjen e nivelit të gjuhës së huaj. Psh. për gjuhën gjermane ka kërkesa por ka dhe mungesa në treg. Shkolla ka një impakt por aktualisht nuk jep elementet e komunikimit praktik, ndaj ka vështirësi në shërbimet *outsourcing*, sepse në trajnimet e tyre këto biznese duhet të mbulojnë këto elementë të munguar. Është e vërtetë që ka vështirësi dhe në gjetjen e stafit të kualifikuar IT. Pavarësisht luftës së Qeverisë ndaj Informalitetit, mbetet një shqetësim informaliteti i lartë në sektor, i cili vihet re tek lëvizjet e shpeshta të stafit. Ndërkohë mungesa e qëndrueshmërisë së stafit ka kosto të larta fillestare për punonjësit sepse bizneset i trajnojnë minimalisht 5 javë. Një propozim është që shteti të incentivojë me mbulimin e kostove të trajnimit për të paktën 5 javë bizneset në *outsourcing*. Një aspekt tjetër që përbën shqetësim për bizneset *outsourcing* është kontrata e punës për specifikat që ka ky sektor në oraret e zgjatura dhe ditët e javës që punon. Ndaj kërkohet një rishikim i Kodit të Punës në këtë drejtim dhe lehtësim për kompanitë me mbi 2000 të punësuar për një fleksibilitet në kontrata. Gjithashtu, për shkak dhe të numri të madh të të punësuarve, bizneset kanë edhe kosto që lidhen me abuzimet që mund të bëhen nga punonjësit në lidhje me certifikatat mjekësore dhe pamundësisë për të verifikuar vërtetësinë e tyre. Referuar dhe miratimit të ligjit në Itali për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, Znj. Muçostepa ngrii shqetësimin mbi rëndësinë e madhe të mbrojtjes së të dhënave personale dhe bashkëpunimin që duhet të kenë bizneset me Komisionerin e Mbrojtjes së të Dhënave Personale mbi ndërgjegjësimin dhe trajnimin edhe të punonjësve të tyre. Propozim tjetër lidhet me krijimin e një databaze apo portali ku mund të listohen aftësitë në punë dhe kërkimi nga bizneset të bëhet më i lehtë, ndërkohë që bashkëpunimi me Universitetet sidomos publike bëhet i vështirë dhe zvarritet për shkak të procedurave burokratike.

Z. Albani Zusi, Shogata e Eksportuesve, ngrii shqetësimin e aftësive të profesionistëve që punojnë në fushën e industrisë si psh. inxhinjerë, teknolog, kimistë, ekonomistë që u mungojnë aftësi analitike për situata të caktuara dhe ul mundësitë konkurruese të bizneseve shqiptare në një ekonomi globale. Sot biznesi duhet të eci shpejt sepse vendimmarja dhe informacioni duhet të jepet në kohë dhe biznesi penalizohet. Ndaj duhet të ndryshohen kurrikulat në universitete për t'i aftësuar studentët për tu përballuar me kërkesat e sektorëve sidomos ato prodhues dhe eksportues.

Z. Gentian Drenova, AOA, theksoi që të mos shikohet puna në *call center* si e rëndomtë. Aktiviteti i *call center* ofron mundësi të mëdha punësimi jo vetëm në gjuhë por dhe aftësi teknike në financë, marketing dhe IT. Ka potencial të lartë në fushën e BPO-ve megjithatë problemet kanë qenë vakumet ligjore në kodin e punës, kostot e larta të trajnimit duke konsideruar dhe marzhin e ulët të fitimit në sektor.

Z. Dritan Mezini, AITA, theksoi rëndësinë për rritjen e kapaciteteve në fushën e IT-së, dhe informoi që AITA po aplikon për mbështetje nga USAID për ri-trajnime në gjuhët e programimit (Java, etj) në nivelet bazë, si një kërkesë e bizneseve që operojnë në këtë fushë.

Z. Elvis Zerva, Sekretariati, vijoi me një prezantim të shkurtër mbi diapazonin e modelit të penaliteteve në kodin e punës në Shqipëri dhe në rajon, si kërkesë e ngritur në mbledhjen e fundit nga një prej anëtarëve të Këshillit të Investimeve. Nga analiza e tij, rezulton se pothuajse të gjitha vendet e rajonit parashikojnë gjoba me një diapazon të gjerë për shkelje të legjislacionit të punës, ndërkohë që Shqipëria nuk rezulton të ketë sanksionet më të ashpra dhe as diapazonin më të gjerë midis minimumit dhe maksimumit të gjobave. Problem mbetet zbatimi i ligjit dhe aftësitë e inspektorëve në përcaktimin e drejtë të kriterëve për kategoritë e gjobave të aplikuara dhe jo ligji në vetvete i cili mbart të njëjtat parime si me shtetet fqinje.

Z. Luan Leka, EHW, shprehu kundërshtime përsa i përket vlerës së gjobës minimale, e cila sipas tij fillon nga 440,000 lekë, dhe jo 22,000 lekë sikurse parashtruar nga eksperti i Sekretariatit. Sipas Z. Leka, duket qartazi që Shqipëria paraqitet jo fleksibilitet përsa i përket diapazonit të gjobave, sidomos ato minimale, ku vende të tjera të rajonit e kanë shumë të ulët, si psh Serbia (EUR 400), Rumania (EUR 67), Greqia (EUR 500), Mali Zi (EUR 30), apo edhe Kosova (EUR 100) – bazuar kjo në të dhënat e nxjerra nga Sekretariati. Gjoba të tilla janë jo realiste, të bëra nga zyra dhe që çojnë në korrupsion të administratës tatimore, ndaj kërkohet një ndërhyrje të menjëhershme.

Znj. Milva Ekonomi, Kryetarja e Këshillit, konfirmoi që në vend vërtet ekzistojnë profesionistë të mirë në disa fusha të caktuara, si psh. ekspertë kontabël por është e nevojshme që Dhomat e Tregtisë të kenë një lidhje me biznesin për të krijuar një ide për hartëzimin e hapësirës boshe në profesione, pra Dhomat të jene të orientuara mbi nevojat që ka realisht biznesi. Gjithashtu, Znj. Ekonomi në përgjigje të çështjes së ngritur nga zoti Bregasi sqaroi që me parë duhet parë nëse Ministria e Mirëqënies Sociale dhe Rinisë ka të dhëna se sa mund të kushtojë ngritja profesionale në një fushë, pasi kur flitet për konçesion, kjo është gjëja e parë që kërkohet. Në lidhje me propozimet për ndryshime në Kodin e Punës, duhet që ndërhyrja të jetë e thellë dhe e studiuar mirë. Ndërkohë, Sekretariati ka bërë një investigim të parë për gjobat dhe kërkoi nga Sekretariati të konsiderojë të ndërmarrë një analizë më të thelluar për kërkesat e biznesit ndaj Kodit të Punës.

Kryetarja falenderoi të gjithë pjesëmarrësit për kontributin e tyre dhe në fund theksoi:

- Të gjitha rekomandimet e diskutuara do t'i dërgohen anëtarëve të Këshillit sërish për mendim dhe miratim dhe më pas do t'u dërgohen Këshillit të Ministrave dhe Institucionet përkatës për konsiderata të mëtejshme.
- Temat e radhës do të jetë mbi lehtësimin e procedurave doganore. Njëkohësisht do të filloje edhe një analizë me e thelluar në bashkëpunim me anëtarët e biznesit në KI mbi Kodin e Punës.

V. Mbyllja e Mbledhjes - Mbledhja u konsiderua e mbyllur në orën 18:00.

Lista e Pjesëmarrjes

Përfaqësues nga Qeveria

1. Znj. Milva Ekonomi, Kryetare e Këshillit të Investimeve/Ministre e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes;
2. Znj. Lorena Pullumbi, Shefe Kabineti, në mungesë të Z. Bledi Çuçi, Ministër i Shtetit për Çështjet Vendore/Koordinator Kombëtar i Strategjisë kundër Korrupsionit
3. Znj. Natasha Ahmetaj, Zv. Guvernatore e Bankës së Shqipërisë
4. Z. Flobens Dilaveri, Zv/Drejtor i Përgjithshëm i Tatimeve, në mungesë të Znj. Vasilika Vjero, Drejtoreshë e Përgjithshme e Tatimeve
5. Znj. Arjana Dyrmishi, Këshilltare pranë Drejtorisë së Përgjithshme të Doganave, në mungesë të Z. Belinda Ekonomi, Drejtoreshë e Përgjithshme e Doganave.
6. Z. Genti Beqiri, Drejtor i Përgjithshëm i AIDA-s
7. Orald Lani, Këshilltar, në mungesë të Znj. Ermonela Felaj, Ministre e Shtetit për Marrëdhëniet me Parlamentin

Komuniteti i Biznesit

1. Z. Shkëlqim Bozgo, Menaxheri i TAP-it për Shqipërinë
2. Z. Luan Leka, CEO i EH GmbH
3. Z. Edlira Muka, CEO i Balfin Group
4. Z. Arben Shkodra, Kryetar i Shoqatës së Prodhuesve
5. Z. Luan Bregasi, Kryetar i BiznesAlbania
6. Z. Mark Craford, President i AmCham

Partnerë Ndërkombëtarë

1. Z. Yngve Engstroem, Shef i Sektorit të Zhvillimit, Delegacioni i BE-së
2. Z. Matteo Colangeli, Shef i Zyrës së BERZH-it në Shqipëri
3. Znj. Laura Qorlaze, Përfaqësuese e Zyrës së IFC në Tiranë