

ANALIZË KRAHASUESE

lidhur me të Drejtat e Punës, Legjislacionin, Rregulloret dhe Politikat

në SEKTORIN CALL CENTER

Shtator 2019

Kjo analizë nuk mund të shumëfishohet apo përkthehet pa miratimin me shkrim të Autorit

Autor: © Shoqata “Together for Life”

Shoqata “Together for Life”
Rr. Brigada VIII,
Pallati jeshil tekno-projekt,
Shk. 2, Ap. 14,
Tiranë-Albania
E-mail: info@togetherforlife.org.al
Web: www.togetherforlife.org.al

Kjo analizë krahasuese është përgatitur në kuadër të Projektit “Fuqizimi i mobilizimit social për të drejtat e punës në Sektorin Call Center”, të mbështetur nga Olof Palme International Center dhe të zbatuar nga shoqata “Together for Life”

EKSPERTË TË ANALIZËS

Renato Muçaj

Andi Muratej

MBIKËQYRËSE E PUNËS

Arlinda Shehu

Përmbajtja e kësaj analize është përgjegjësi e autorëve dhe nuk reflekton qëndrimin e Olof Palme International Center

Pasqyra e lëndës

HYRJE ***3***

KREU I ***5***

1.1 Garancitë kushtetuese të lidhura me të drejtat e punëmarrësve **5**

1.2 Aktet ndërkombëtare **7**

1.3 Kuadri ligjor dhe nënligjor dhe Sektori Call Center **8**

1.4 Legjislacioni i Bashkimit Evropian/vendeve anëtare në sektorin Call Center 11

1.4.1 Direktivat e Bashkimit Evropian për Punën dhe të drejtat e njeriut 13

1.4.2 Legjislacioni i punës i vendeve anëtare të BE-së 16

1.4.3 Ndryshimet në ligjin italian që rregullon sektorin Call Center për transferimin e qendrave të thirrjeve jashtë Italisë 21

1.4.4 Ligji ri francez i "Due Diligence" 24

KREU II ***27***

2.1 Tendencat e tregut global të Outsourcing të sektorit Call Center **27**

2.1.1 Rritja e pritshme globale 30

2.1.2 Tregu Evropian i Outsourcing, BPO-të dhe agjenda dixhitale për Evropën 31

2.1.3 Sektori Call Center në Evropë 33

2.2 Politikat shtetërore dhe situata aktuale në sektorin Call Center në Shqipëri . 37

III. Konkluzione ***44***

VI. Rekomandime ***47***

HYRJE

Pas viteve 90' dhe përmbysjes së regjimit totalitar komunist, Shqipëria u fut në rrugën e demokracisë duke u transformuar nga një ekonomi e centralizuar në një ekonomi që mbështetet në tregun e lirë. Baza e re politike dhe ekonomike ndikoi në krijimin e një sistemi të ri ligjor, ku bën pjesë edhe e drejta për punë, mbrojtje shoqërore dhe punësim.

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë dhe legjislacioni i punës, i miratuar pas viteve '90, kanë synuar të pasqyrojnë kërkesat dhe standardet e akteve ndërkombëtare në të cilat Shqipëria u bë palë, por edhe ato të kuadrit ligjor të Bashkimit Evropian, në kuadër të anëtarësimit të vendit në Bashkimin Evropian (BE).

Shoqata "Together for Life", në përputhje me statutin[1] dhe misionin e saj punon për promovimin dhe mbrojtjen e të drejtave themelore të komuniteteve dhe grupeve të ndryshme shoqërore apo të marxhinalizuara, ndër të cilët dhe punëmarrësit. Ajo është pjesë e rrjeteve rajonale si Rrjeti i Qytetarisë Aktive Evropiane, Rrjeti i Zërit të të Rinjve, Rrjetit kundër Gjuhës së Urrejtjes, Rrjetit Mjedisor "ECIM", si dhe Koalicionit vendas "Drejtësi për të Gjithë".

Prej disa vitesh, shoqata "Together for Life" ka monitoruar në vazhdimësi respektimin e të drejtave të punëmarrësve në Sektorin Call Center. Aktualisht, sektori Call Center po rezulton një punëdhënës shumë potencial në Shqipëri. Aty janë punësuar rreth 25 000 shtetas dhe të ardhurat që ky sektor sjell për ekonominë shqiptare janë të ndjeshme.[2] Në këndvështrimin ekonomik, pagesat në Sektorin Call Center janë të kënaqshme dhe, në kushtet kur është e vështirë për të gjetur një punë tjetër, jetëgjatësia në një vend pune në këtë sektor është relativisht e gjatë.

Disa nga shqetësimet që lidhen me këtë profesion, kanë të bëjnë si me aspektin e presionit nga ngarkesa e punës, ashtu edhe me aspektet shëndetësore, fizike apo mendore të shkaktuara nga monotonia, intensiteti i ritmeve, mungesa e perspektivës për karrierë profesionale në këtë sektor etj. Disa probleme që kanë të bëjnë me kushtet e punës, kanë peshën e tyre sikurse janë cilësia teknologjike e pajisjeve audio-video, zhurma në ambientet e punës etj.

Nga monitorimet ka rezultuar e nevojshme rritja e veprimtarisë kontrolluese të Inspektoriatit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore për respektimin e të drejtave të punëmarrësve, funksionimi efektiv i Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, nxitja dhe veprimi aktiv i lëvizjeve sindikale për përfaqësimin e interesave të punëmarrësve, rritja e ndërgjegjësimit të punonjësve të këtij sektori për të mbrojtur të drejtat e punës, punën e denjë dhe lirinë sindikale etj.

Në kuadër të Projektit "Fuqizimi i mobilizimit social për të drejtat e punës në sektorin Call Center", të mbështetur nga Olof Palme International Center, shoqata "Together for Life" po realizon disa aktivitete që synojnë fuqizimin e punëmarrësve për mbrojtjen e të drejtave të tyre,

[1] Regjistruar me Vendim nr. 2726, dt. 24.12.2009, të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë
[2] Në terma reale, ky sektor aktualisht gjeneron afërsisht 5 % të GDP-së së Shqipërisë

fuksionimin e Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, krahasimin e legjislacionit vendas me atë të BE-së me qëllim përafrimin e standardeve më të mira në këtë fushë, adresimin e problematikave dhe rekomandimeve tek organet legjislative dhe ato ekzekutive përgjegjëse etj.

Si një nga aktivitetet e këtij projekti, objekt i këtij studimi krahasues është vlerësimi i legjislacionit në fuqi të zbatueshëm në Sektorin Call Center dhe krahasimi i tij me standardet ndërkombëtare, pasqyrimin e situatës dhe problematikës aktuale, politikat shtetërore, konkluzionet dhe rekomandimet për përmirësimin e standardeve ligjore, por edhe për respektimin më mirë të të drejtave të punëmarrësve të këtij sektori.

Së fundi, shpresojmë që rezultatet e këtij studimi të ndihmojnë institucionet përgjegjëse shtetërore për të njohur më mirë problematikën e këtij sektori, si dhe respektimin më mirë në praktikë të të drejtave të punëmarrësve në këtë sektor me rëndësi për shoqërinë, si dhe ekonominë familjare të shumë shtetasve.

Për zhvillimin e këtij, studimi shoqata “Together for Life” falenderon organizatën Olof Palme International Center, e cila siguroi mbështetjen financiare për realizimin e tij.

KREU I

1.1 Garancitë kushtetuese të lidhura me të drejtat e punëmarrësve

Në kuptimin e vet tradicional por edhe të ngushtë, puna është konsideruar si një mjet për sigurimin e jetesës. Më vonë, e drejta për punë mori kuptim më të plotë pasi u vu re lidhja e saj e ngushtë me drejtësinë sociale, paqen, si dhe u konsiderua si një mjet për vetërealizimin dhe zhvillimin e personalitetit njerëzor. E drejta për punë të sigurt e të denjë dhe sigurim shoqëror nuk është vetëm një e drejtë bazë me natyrë social-ekonomike, por edhe një nga të drejtat themelore të njeriut dhe një e drejtë kushtetuese.

Në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, në mënyrë të posaçme, e drejta për punë është trajtuar në Kreun mbi Liritë dhe të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore, ku rregullohen aspektet më të rëndësishme të saj, si: afirmimi i të drejtës për punë dhe mbrojtje shoqërore, e drejta për t'u organizuar në sindikata, e drejta për grevë, e drejta e sigurimeve shoqërore në pleqëri ose paaftësisë për punë, si dhe e drejta për ndihmë në rast se shtetasi mbetet pa punë për shkaqe të pavarura nga vullneti i tij dhe kur nuk ka mjete të tjera jetese.

Përveç këtyre të drejtave që plotësojnë të drejtën për punë, në Kushtetutë parashikohen edhe garanci të tjera. Respektivisht, në nenet 16/1 dhe 18 të Kushtetutës janë njohur parimet e *lirisë, barazisë dhe ndalimit të diskriminimit,* parime të cilat mbulojnë të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, përfshirë edhe të drejtën për punë, parime këto që zbatohen pavarësisht nëse kemi të bëjmë me *shtetas shqiptar apo të huaj* etj.

Po ashtu, në nenin 26 të Kushtetutës parashikohet se a*skujt nuk mund t'i kërkohet të kryejë një punë të detyruar, përveçse në rastet e ekzekutimit të një vendimi gjyqësor, të kryerjes së shërbimit ushtarak, të një shërbimi që rrjedh nga një gjendje lufte, nga një gjendje e jashtëzakonshme ose nga një fatkeqësi natyrore, që kërcënon jetën ose shëndetin e njerëzve.*

Në mënyrë të qartë Kushtetuta vendos ndalimin kategorik të detyrimit për të kryer *"punë së detyruar"* duke përcaktuar edhe disa nga rrethanat apo rastet specifike kur një individi mund t'i kërkohet të kryejë një punë të caktuar, siç mund të jenë ato detyrime që janë të lidhura me ekzekutimin e një vendimi gjyqësor, kryerjen e shërbimit ushtarak, gjendje e jashtëzakonshme dhe fatkeqësi natyrore, etj.
Këto janë situata të veçanta apo të jashtëzakonshme kur një individi mund t'i kërkohet me detyrim të kryejë një punë të caktuar që lidhet me zgjidhjen apo trajtimin e këtyre situatave dhe kjo nuk konsiderohet punë e detyruar. Nga ana tjetër, në mënyrë indirekte ky rregullim kushtetues njeh edhe të drejtën e çdo individi për të zgjedhur me vullnetin e tij të lirë punën apo profesionin që ai dëshiron të kryejë.

Pasi ka njohur ndalimin e punës së detyruar, përveçse në disa rrethana konkrete, Kushtetuta përcakton edhe detyrat dhe objektivat afatgjatë që ka shteti për realizimin e kësaj të drejte për shtetasit e tij. Sipas nenit 59 të saj, Kushtetuta përcakton se

"1. Shteti, brenda kompetencave kushtetuese dhe mjeteve që disponon, si dhe në plotësim të nismës dhe të përgjegjësisë private, synon:

a) punësimin në kushte të përshtatshme të të gjithë personave të aftë për punë;
……
2. Përmbushja e objektivave socialë nuk mund të kërkohet drejtpërdrejt në gjykatë. Ligji përcakton kushtet dhe masën në të cilat mund të kërkohet realizimi i këtyre objektivave."

Kjo nënkupton që shteti, bazuar në mjetet që disponon, si dhe në plotësim të nismës private, do të synojë punësimin në kushte të përshtatshme të çdo individi të aftë për punë. Kjo do të thotë se e drejta për punë përbën një objektiv social për shtetin për të arritur punësimin e çdo shtetasi të aftë për punë dhe nuk nënkupton detyrimisht që shteti duhet të punësojë menjëherë çdo individ që është i aftë për punë. E thënë ndryshe, çdo individ nuk mund të kërkojë punësim përmes gjykatës, por vetëm në kushtet dhe masën që parashikohet me ligj. Vetë ligji detajon rrethanat dhe rastet konkrete se ku individi mund të kërkojë të punësohet apo të drejtat e tjera të lidhura me punën.

Duke u rikthyer tek Kreu mbi Liritë dhe të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore të Kushtetutës, e drejta për punë dhe profesion, si një e drejtë me karakter social dhe ekonomik, sanksionohet në mënyrë të plotë dhe konkrete në nenin 49 të saj, ku thuhet se

"1. Secili ka të drejtë të fitojë mjetet e jetesës së tij me punë të ligjshme, që e ka zgjedhur ose pranuar vetë. Ai është i lirë të zgjedhë profesionin, vendin e punës, si dhe sistemin e kualifikimit të vet profesional.
2. Të punësuarit kanë të drejtën e mbrojtjes shoqërore të punës."

Së pari, e drejta për punë përmban të drejtën që ka çdo shtetas të sigurojë jetesën e tij përmes një pune apo profesioni të ligjshëm që ka zgjedhur apo pranuar me vullnetin e tij të lirë. E drejta e punëmarrësit për të zgjedhur profesionin përfshin edhe të drejtën e tij për të zgjedhur vendin e punës, si dhe kualifikimin e nevojshëm profesional për kryerjen e kësaj pune.

Së dyti, sipas Kushtetutës, e drejta për të punuar e shtetasit nuk ndahet nga e drejta për mbrojtje shoqërore të punës, që përfshin kushtet e punës, sigurinë dhe shëndetin në punë, të drejtën për pension dhe kujdes shëndetësor, të cilët janë elementet përbërëse të domosdoshme të kësaj të drejte. Siç shihet më sipër, e drejta për punë, sipas Kushtetutës, është më e gjerë nuk ndalet thjesht në zgjedhjen e një pune apo profesioni, por përfshin edhe aspekte të tjera me karakter profesional, si dhe të mbrojtjes shoqërore të saj.

Në Nenin 50, Kushtetuta sanksionon të drejtën sindikale të të punësuarve për mbrojtjen e interesave të tyre të punës. Në këtë nen thuhet se "*të punësuarit kanë të drejtë të bashkohen lirisht në organizata sindikale për mbrojtjen e interesave të tyre të punës".* Vetë Kushtetuta njeh drejtpërdrejt të drejtën sindikale të të punësuarve për t'u organizuar kolektivisht për përfaqësimin dhe mbrojtjen e interesave të tyre të punës, fakt që tregon rëndësinë e kësaj të drejte për mbrojtjen e interesave të të punësuarve.

Një aspekt tjetër i së drejtës për punë i njohur në Kushtetutë është edhe garantimi i të drejtës së të punësuarve për grevë. Në Nenin 51, Kushtetuta thotë se

"1. E drejta e të punësuarit për grevë që ka të bëjë me marrëdhëniet e punës, është e garantuar.

2. Kufizime për kategori të veçanta të punësuarish mund të vendosen me ligj për t'i siguruar shoqërisë shërbimet e domosdoshme."

Megjithatë e drejta e grevës, sipas Kushtetutës, mund të njohë edhe kufizime për kategori të caktuara të punonjësve që ofrojnë shërbime të rëndësisë jetike ku ndërprerja e punës rrezikon jetën, sigurinë personale ose shëndetin e një pjese ose të tërë popullsisë, siç janë shërbimet e domosdoshme mjekësore dhe spitalore, shërbimet e furnizimit me ujë, shërbimet e furnizimit me energji elektrike, shërbimet e kontrollit ajror, shërbimet ne burgje dhe shërbimet e mbrojtjes kundra zjarrit. Sipas Kushtetutës, këto kufizime mund të vendosen vetëm me ligj të miratuar nga Kuvendi, dhe jo me akte nënligjore.

Gjithashtu, në Nenin 52 të Kushtetutës thuhet se

"1. Kushdo ka të drejtën e sigurimeve shoqërore në pleqëri ose kur është i paaftë për punë, sipas një sistemi të caktuar me ligj.
2. Kushdo, kur mbetet pa punë për shkaqe të pavarura nga vullneti i tij dhe kur nuk ka mjete të tjera jetese, ka të drejtën e ndihmës në kushtet e parashikuara me ligj."

Pra, Kushtetuta njeh të drejtën e çdo shtetasi për sigurime shoqërore në pleqëri ose kur është i paaftë për punë, si dhe të drejtën e një ndihme materiale të ofruar nga shteti kur mbetet pa punë për shkaqe të pavarura nga vullneti i tij dhe kur nuk ka mjete të tjera jetese.

1.2 Aktet ndërkombëtare

E drejta për punësim dhe profesion garantohet në disa akte ndërkombëtare të njohura dhe të ratifikuara nga shteti shqiptar. Po ashtu, në kuadër të përafrimit të legjislacionit shqiptar me legjislacionin e BE-së, si dhe me standardet ndërkombëtare të pranuara nga Shqipëria dhe anëtarësimin në BE, është e nevojshme dhe e domosdoshme që legjislacioni shqiptar të jetë në përputhje të plotë edhe me instrumentet juridike të BE-së.

Në Deklaratën Universale të të Drejtave të Njeriut përcaktohen disa aspekte të rëndësishme të së drejtës për punë. Kështu, në nenin 4 të saj thuhet se *"...ndalohet skllavëria dhe robëria"*, në nenin 23 parashikohet që secili ka të drejtën për punë dhe se *"...të gjithë duhet të punojnë në një punë të zgjedhur lirisht, ...të gjithë duhet të marrin pagë të barabartë për punë të barabartë, ...të gjithë duhet të marrin shpërblim të mirë për punën e kryer, të cilat duhet të garantojnë një jetë dinjitoze për veten dhe familjen e individit, ...të gjithë kanë të drejtë të formojnë dhe të bashkohen në organizata sindikale"*. Ndërsa në nenin 24 sanksionohet e drejta për pushim dhe kohë të lirë, duke përfshirë kufizimin e arsyeshëm të orarit të punës, si dhe pushime të paguara. Siç mund të konstatohet në Deklaratë, të drejtat e punës jo vetëm që janë konsideruar si të drejta të njeriut, por afirmohet një listë e gjerë e parimeve që shoqërojnë të drejtën për punë.

Gjithashtu, traktatet që pasuan Deklaratën Universale të të Drejtave të Njeriut, ndanë të drejta të caktuara të punës nga disa të tjera, duke klasifikuar një pjesë prej tyre si të drejta civile dhe politike në Paktin Ndërkombëtar mbi të Drejtat Civile dhe Politike, dhe të një pjese tjetër si të drejtat ekonomike dhe sociale në Paktin Ndërkombëtar mbi të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore.

Të drejtat e njeriut dhe një pjesë e parimeve të së drejtës së punës janë pasqyruar edhe në akte ndërkombëtare të tjera apo rajonale evropiane, si: Konventa për Eliminimin e të Gjitha Formave të Diskriminimit kundër Gruas (në nenin 11/1), Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut (ndalimi i skllavërisë dhe i punës së detyruar, e drejta për t'u organizuar në organizata punëmarrësish në mbrojtje të interesave të lidhura me punën) dhe Karta Sociale Evropiane e Rishikuar (e drejta për punë, e drejta për t'u organizuar, e drejta e grevës, e drejta për kushte pune të sigurta dhe të shëndetshme, detyrime specifike për shtetet për zbatimin e këtyre të drejtave etj).

Pavarësisht këtij sfondi, të drejta të tilla, si e drejta për të formuar dhe bashkuar në një organizatë punëmarrësish, janë kategorizuar si të drejta civile dhe politike dhe të drejta të tilla, si e drejta për punë, e drejta për kushte të përshtatshme pune apo e drejta e grevës janë kategorizuar si të drejta sociale dhe ekonomike.[3]

Një tjetër akt ndërkombëtar i rëndësishëm është edhe Karta për të Drejtat Themelore e Bashkimit Evropian. Karta trajton dinjitetin njerëzor, ndalimin e skllavërisë dhe të punës së detyruar, lirinë për të formuar dhe organizuar një organizatë punëmarrësish për mbrojtjen e interesave të tyre, si dhe lirinë për të gjetur punë dhe zgjedhur lirisht atë. Në një kapitull të veçantë, Karta ka trajtuar disa nga të drejtat e punës, si: e drejta e punëmarrësve për informacion dhe konsultim, e drejta për negocime dhe veprime kolektive, e drejta e grevës, e drejta për mbrojtje për zgjidhje të pajustifikuar të marrëdhënieve te punës, e drejta për kushte dhe siguri shëndeti në punë, ndalimin e punës së fëmijëve dhe mbrojtjen e të rinjve që punojnë etj.

Në vitin 1998, Organizata Ndërkombëtare e Punës ka miratuar Deklaratën e Parimeve Themelore dhe të Drejtave në Punë, e cila përmban katër të drejta kryesore: lirinë e organizimit dhe të drejtën për negociata kolektive, eliminimin e punës së detyruar, heqjen e punës së fëmijëve dhe eliminimin e diskriminimit në punësim.

1.3 Kuadri ligjor dhe nënligjor dhe Sektori Call Center

Sektori Call Center është kthyer në një sektor të rëndësishëm punësimi për shtetasit shqiptarë. Nga studimet e bëra rezulton se 79.5 % e punonjësve të këtij sektori janë të grupmoshës 18-30 vjec. Vihet re se 69.2 % e të rinjve të punësuar në këtë sektor janë të gjinisë femërore, ndërsa 30.8% janë të gjinisë mashkullore[4].

E drejta për punë me elementet e tjera përbërëse të saj burojnë dhe njihen
S*ë pari,* në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë si akti themeltar i shtetit. Sikurse u trajtua më sipër, Kushtetuta përcakton aspektet kryesore që kanë të bëjnë me njohjen dhe realizimin e kësaj të drejte.

[3] "E drejta kushtetuese e ligjore për punë dhe mbrojtja shoqërore e saj, në Republikën e Shqipërisë në këndvështrimin e të drejtës së Bashkimit Europian", Shtylla, A.
[4] "Monitorimi i zbatimit të të drejtave të punës në Sektorin Call Center", Together for Life, fq.37

Së dyti, e drejta për punë rregullohet edhe me ligj të posaçëm, Ligji nr. 7961, datë 12.7.1995, "Kodi i Punës i Republikës së Shqipërisë", i ndryshuar. Vetë Kodi i Punës parashikon se *"bazohet në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë"*[5] dhe se *"respekton konventat ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë dhe bazohet në normat përgjithësisht të pranuara të së drejtës ndërkombëtare.*[6]"
Pra, Kodi i Punës mbështetet në normat kushtetuese, si dhe konventat ndërkombëtare të ratifikuara nga shteti shqiptar, të cilët nga pikëpamja e hierarkisë dhe rëndësisë së normave juridike qëndrojnë më lart dhe janë më të rëndësishme se ky Kod.

Kodi i Punës është ligj i posaçëm i cili vendos parimet dhe çështjet më të rëndësishme që kanë të bëjnë me të drejtat dhe detyrimet e punëmarrësve dhe punëdhënësve duke filluar që tek ndalimi i punës së detyruar, ndalimi i diskriminimit, liria dhe organizatat sindikale, lindja e marrëdhënieve të punës, siguria dhe mbrojtja e shëndetit, kohëzgjatja e punës dhe shëndetit, mbrojtja e veçantë për fëmijët dhe gratë, paga, përfundimi i marrëdhënies së punës etj.

Përveç këtyre akteve bazë që garantojnë të drejtën për punë, Ligji nr. 9634, datë 30.10.2006 "Për inspektimin e punës", i ndryshuar, përcakton shprehimisht kuadrin ligjor ose legjislacionin e brendshëm ku përfshihen edhe aktet nënligjore të veçanta që rregullojnë të këtë të drejtë. Ky ligj[7] parashikon shprehimisht

"3. "Legjislacion i punës" janë:

a) konventat e ratifikuara nga Kuvendi i Republikës së Shqipërisë;
b) ligji nr. 7961, datë 12.7.1995, "Kodi i Punës i Republikës së Shqipërisë", i ndryshuar;
c) ligji nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë", i ndryshuar;
ç) ligji nr. 7995, datë 20.9.1995, "Për nxitjen e punësimit", i ndryshuar;
d) ligji nr. 9136, datë 11.9.2003, "Për mbledhjen e kontributeve të detyrueshme të sigurimeve shoqërore dhe shëndetësore në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar;
dh) ligji nr. 108/2013, "Për të huajt", i ndryshuar;
e) i gjithë legjislacioni që ngarkon Inspektoratin e Punës për sigurimin e zbatueshmërisë së tyre;
ë) aktet nënligjore në zbatim të shkronjave "b", "c", "ç", "d" dhe "dh", të pikës 3, të këtij neni…"

Sikurse shihet, e drejta për punë, ku përfshihet edhe puna në Sektorin Call Center, përfshin një fushë të gjerë të drejtash, fakt që tregon kompleksitetin dhe rëndësinë e kësaj të drejte për shoqërinë.
Ajo përfshin aspekte që kanë të bëjnë me sigurinë dhe shëndetin e punonjësve, nxitjen e punësimit, sigurimin shoqëror dhe shëndetësor, monitorimin e respektimit të të drejtave në punë, punësimin e të huajve etj. Ky legjislacion është plotësisht i zbatueshëm për punonjësit që punojnë në sektorin Call Center.

Ligji nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë", i ndryshuar, ka si qëllim të garantojë sigurinë dhe mbrojtjen e shëndetit, nëpërmjet parandalimit të rreziqeve profesionale,

[5] Neni 1
[6] Neni 2
[7] Neni 2

eliminimit të faktorëve që përbëjnë rrezik dhe aksident, informimit, këshillimit, pjesëmarrjes së balancuar, formimit të punëmarrësve e të përfaqësuesve të tyre etj.

Ligji nr. 7995, datë 20.9.1995, "Për nxitjen e punësimit", i ndryshuar, ka si qëllim rritjen e punësueshmërisë të forcave të punës nëpërmjet ofrimit të shërbimeve dhe programeve publike të punësimit, të vetëpunësimit dhe të kualifikimit profesional.

Ligji nr. 9136, datë 11.9.2003, "Për mbledhjen e kontributeve të detyrueshme të sigurimeve shoqërore dhe shëndetësore në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, ka si qëllim mbledhjen e kontributeve të detyrueshme të sigurimeve shoqërore dhe të kontributeve te detyrueshme të sigurimeve shëndetësore.

Ligji nr. 108/2013, "Për të huajt", i ndryshuar, ndër të tjera, rregullon regjimin e punësimit të të huajve në/nga Republika e Shqipërisë, si dhe përcakton funksionet dhe kompetencat e autoriteteve shtetërore dhe të subjekteve të tjera, publike dhe private, shqiptare ose të huaja që kryejnë aktivitete në Republikën e Shqipërisë, të cilat kanë të bëjnë me të huajt që qëndrojnë në Republikën e Shqipërisë.

Ligji nr.10 433, datë 16.6.2011, "Për inspektimin në Republikën e Shqipërisë", përcakton parimet e përgjithshme të inspektimit, organizimin e institucioneve publike, që kryejnë funksione inspektimi, statusin e inspektorëve, rregullat e procedimit administrativ të inspektimit dhe krijimin e funksionet e Inspektoratit Qendror.

Ligji nr. 9634, datë 30.10.2006 "Për inspektimin e punës", i ndryshuar, ka si qëllim të sigurojë, nëpërmjet Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore, zbatimin e legjislacionit të punës nga subjektet, mbi të cilat vepron ky ligj, në përputhje me procedurat e kryerjes së inspektimit në punë.

Korpusi i *akteve nënligjore* të nxjerra në zbatim të ligjeve të mësipërme rregullojnë fusha dhe aspekte të ndryshme të punës ku bën pjesë edhe sektori Call Center, si p.sh.: VKM nr. 842, datë 3.12.2014 "Për mbrojtjen e punëmarrësve nga risqet që lidhen me zhurmën në vendin e punës", VKM nr. 521, datë 6.8.2014, "Për miratimin e Rregullores "Për kërkesat minimale të sigurisë dhe shëndetit për punën me pajisje me ekran shfaqës", VKM nr. 107, datë 09.02.2011,"Për përbërjen, rregullat e organizimit dhe të funksionimit të Këshillit të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë dhe Përfaqësuesit të Punëmarrësve", VKM nr. 108, datë 9.2.2011, "Për aftësitë që duhet të plotësojnë punëmarrësit, personat dhe shërbimet e specializuara, që merren me çështjet e sigurisë dhe të shëndetit në punë", i ndryshuar etj.

Vetë Kodi i Punës përcakton që[8] të drejtat dhe detyrimet lidhur me marrëdhënien e punës rregullohen në mënyrë përparësie nga këto burime:

a) Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë
b) Konventat ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë
c) Ky Kod dhe aktet e tij nënligjore
d) Kontrata kolektive e punës

[8] Neni 11, pika 1, e Kodit të Punës

e) Kontrata individuale e punës
f) Rregullorja e brendshme
g) Zakonet lokale dhe profesionale.

Siç shihet, sipas përparësisë, duke filluar nga Kushtetuta, të drejtat dhe detyrimet që burojnë nga marrëdhënia e punës mund të përcaktohen edhe nga rregullorja e brendshme. Si rregull, ky akt miratohet nga organi vendimmarrës apo më i lartë i punëmarrësit (asamble e anëtarëve, bord drejtues, drejtor ekzekutiv etj).

Por Kodi i Punës kujdeset që aktet nënligjore, sikurse është rregullorja e brendshme, duhet të dalin në plotësim dhe zbatim të dispozitave të parashikuara nga ky Kod. Ato mund të përcaktojnë kushte pune më pak të favorshme për punëmarrësit sesa ato të parashikuara nga ky Kod vetëm kur kjo parashikohet shprehimisht në këtë të fundit. Çdo dispozitë që përmban rregullorja e brendshme, që shkel një dispozitë ligjore të një shkalle më të lartë (p.sh të Kodit të Punës), është e pavlefshme. Megjithatë, janë të vlefshme vetëm ato dispozita të rregullores që përmirësojnë pozitën e punëmarrësit[9].

Sipas Kodit të Punës[10], punëmarrësi respekton urdhrat dhe udhëzimet e përgjithshme dhe të veçanta të punëdhënësit. Punëmarrësi nuk është i detyruar të zbatojë urdhrat dhe udhëzimet e përgjithshme dhe të veçanta të punëdhënësit që ndryshojnë kushtet e kontratës së punës. Ndryshimi i kontratës bëhet vetëm me marrëveshje ndërmjet palëve. Punëmarrësi nuk është i detyruar të zbatojë urdhrat dhe udhëzimet e përgjithshme dhe të veçanta të punëdhënësit që rrezikojnë jetën dhe shëndetin e tij.

1.4 Legjislacioni i Bashkimit Evropian/vendeve anëtare në sektorin Call Center

Ligji Evropian i punës rregullon standardet themelore ndërkombëtare të punësimit dhe partneritetit në punë në Bashkimin Evropian (BE) dhe në vendet që i përmbahen Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut.

BE, sipas Traktatit për Funksionimin e Bashkimit Evropian[11], është në gjendje të përdorë procedurën e zakonshme të legjislacionit në një listë të fushave të ligjit të punës. Kjo veçanërisht përjashton rregullimin e pagave dhe marrëveshjet kolektive.
Katër fusha kryesore të rregullimit të BE-së për të drejtat e punës përfshijnë:

(1) të drejtat individuale të punës;
(2) rregullat kundër diskriminimit;
(3) të drejtat për informim, konsultim dhe pjesëmarrje në punë;
(4) në pothuajse të gjitha rastet BE ndjek parimin që shtetet anëtare gjithmonë mund të krijojnë të drejta më të dobishme për punëtorët.

[9] Neni 11, pika 3, e Kodit të Punës
[10] Neni 23, i Kodit të Punës
[11] Sipas nenit 153, të Traktatit për Funksionimin e Bashkimit Europian

Parimi themelor i ligjit të punës është se fuqia e pabarabartë e negociatave të punonjësve justifikon zëvendësimin e rregullave në pronë dhe kontratën me të drejta sociale pozitive, në mënyrë që njerëzit të fitojnë jetesën për të marrë pjesë plotësisht në një shoqëri demokratike. Kompetencat e BE-së në përgjithësi ndjekin parimet e koduara në Kartën e Komunitetit të të Drejtave Themelore Sociale të Punëtorëve 1989, të përfshira në "kapitullin social" të Traktatit të Mastrihtit.

Politikat e BE-së në dekadat e fundit kanë kërkuar të arrihet punësim i lartë dhe mbrojtje e fortë sociale, përmirësim i kushteve të jetesës dhe punës dhe mbrojtje e kohezion social. BE synon të nxisë përparimin shoqëror dhe të përmirësojë kushtet e jetesës dhe të punës të popujve të Evropës. Sa i përket ligjit të punës, BE plotëson nismat e politikave të ndërmarra nga vendet e veçanta të BE-së duke vendosur standarde minimale. Në përputhje me Traktatin, veçanërisht nenin 153, miraton ligje (direktiva) që përcaktojnë kërkesat minimale për kushtet e punës dhe punësimit, si dhe informimin dhe këshillimin e punëtorëve.

Vendet e BE-së janë të lira të sigurojnë nivele më të larta mbrojtjeje nëse dëshirojnë. Për shembull, Direktiva Evropiane e Punës i jep të drejtë punëtorëve për pushim vjetor 20-ditor me pagesë, por shumë vende kanë zgjedhur një të drejtë më bujare për të mirën e punëtorëve. BE-ja miraton direktiva që vendet e saj anëtare t'i përfshijnë në ligjet e tyre kombëtare dhe t'i zbatojnë. Kjo do të thotë që janë autoritetet kombëtare - inspektoratet e punës dhe gjykatat - që zbatojnë këto rregulla.

Gjithsesi, çdo punonjës i BE-së ka disa të drejta minimale lidhur me:

• shëndetin dhe sigurinë në punë: të drejtat dhe detyrimet e përgjithshme, vendet e punës, pajisjet e punës, rreziqet specifike dhe punëtorët e pambrojtur;
• mundësi të barabarta për gratë dhe burrat: trajtimi i barabartë në punë, shtatzënia, pushimi i lehonisë, leja prindërore;
• mbrojtja kundër diskriminimit në bazë të gjinisë, racës, fesë, moshës, aftësisë së kufizuar dhe orientimit seksual;
• ligji i punës: puna me kohë të pjesshme, kontrata me afat të caktuar, orari i punës, punësimi i të rinjve, informimi dhe konsultimi i punonjësve.

Vendet e BE-së duhet të sigurohen që ligjet e tyre kombëtare të mbrojnë këto të drejta të përcaktuara nga ligjet e BE-së për punësim (direktivat). Nëse këto të drejta nuk janë respektuar, punëmarrësit mund t'i drejtohen një inspektorati pune, gjykatës së punësimit etj. në vendin e vet.

BE-ja krijoi një qendër evropiane të ekspertizës në fushën e ligjit të punës, punësimit dhe politikave të tregut të punës në vitin 2016[12].
Qendra e ekspertizës mbulon aspektet ligjore, rregullatore, ekonomike dhe të politikave të punësimit dhe tregjeve të punës, duke përfshirë reformat. Qendra e ekspertizës mbulon shtetet anëtare, vendet e Zonës Ekonomike Evropiane (EEA), vendet kandidate dhe kandidatët e mundshëm për pjesëmarrje në aksin Progres të Programit të Bashkimit Evropian për Punësim dhe Inovacionin Social. Nga perspektiva e ligjit të punës, qëllimet e Qendrës Evropiane të Ekspertizës, përveç tjerash, janë:

[12] https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=157

- të ndihmojë Komisionin në rolin e tij për të siguruar zbatimin korrekt të së drejtës së BE-së në të gjitha shtetet anëtare dhe për të monitoruar reformat në legjislacionin e punës brenda kontekstit të strategjisë së BE-së 2020;
- të përforcojë kapacitetin e Komisionit për të parashikuar çdo çështje që mund të lindë nga zbatimi i direktivave të BE-së dhe të analizojë çështjet e mundshme ligjore dhe ndikimin e vendimeve të Gjykatës Evropiane të Drejtësisë;
- të përmirësojë vetëdijen dhe të inkurajojë debatin publik mbi çështjet aktuale me interes për ligjin e punës të BE-së dhe legjislacionin.

Gjykata Evropiane e Drejtësisë - Sa herë ka një mosmarrëveshje dhe një gjykatë kombëtare ngre një pyetje se si të interpretojë një direktivë të BE-së, gjykata kombëtare mund ta referojë çështjen në Gjykatën e Drejtësisë së BE-së. Gjykata e Drejtësisë i jep gjykatës kombëtare përgjigjet që i nevojiten për të zgjidhur mosmarrëveshjen.

Komisioni Evropian - Komisioni sigurohet që direktivat e BE-së janë inkorporuar në ligjin kombëtar dhe siguron përmes monitorimit sistematik se rregullat janë zbatuar në mënyrë korrekte. Kur Komisioni konsideron se një vend i BE-së nuk ka futur në mënyrë korrekte një direktivë në të drejtën kombëtare, mund të vendosë të fillojë procedurat e shkeljes. Në këtë mënyrë siguron që të gjitha të drejtat e përcaktuara në direktiva janë respektuar në ligjin kombëtar të vendeve anëtare. Megjithatë, Komisioni nuk mund të sigurojë dëmshpërblim për qytetarët individualë (d.m.th. të kompensojë dëmet ose të vendosë një situatë të drejtë) pasi kjo varet nga autoritetet kompetente kombëtare.

Si rezultat i të drejtave të punës në Bashkimin Evropian, mbi 240 milionë punëtorë përfitojnë drejtpërdrejt dhe kanë një ndikim pozitiv në një nga fushat më të rëndësishme dhe të prekshme të jetës së tyre të përditshme. Punëdhënësit dhe shoqëria në tërësi përfitojnë nga ligji i punës i BE-së i cili:

- siguron një kuadër të qartë të të drejtave dhe detyrimeve në vendin e punës;
- mbron shëndetin e fuqisë punëtore;
- nxit rritjen e qëndrueshme ekonomike.

Për më tepër, ligji i punës i BE-së shkon krah për krah me tregtinë e lirë. Rrjedha e lirë e mallrave, e shërbimeve, kapitalit dhe punëtorëve duhet të shoqërohet me rregullat e ligjit të punës për të siguruar që vendet dhe bizneset të konkurrojnë në mënyrë të drejtë në fuqinë e produkteve të tyre dhe jo duke ulur standardet e ligjit të punës.

1.4.1 Direktivat e Bashkimit Evropian për Punën dhe të drejtat e njeriut

Grupi i parë i Direktivave ka krijuar një sërë të drejtash individuale në marrëdhëniet e punësimit në BE. Qëllimi i rregullimit transnacional është rritja graduale e bazës minimale në përputhje me zhvillimin ekonomik.[13]

[13] Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut, nenet 4, 6, 9, 10 dhe 11, Karta Sociale Evropiane 1961, Karta e Komunitetit për të Drejtat Themelore Sociale të Punëtorëve 1989

Direktiva për Informimin e Punësimit e vitit 1991[14] kërkon që çdo punonjës (megjithatë i përcaktuar nga ligji i shtetit anëtar) ka të drejtë në një deklaratë me shkrim të kontratës së tyre të punës. Jurisprudenca e qëndrueshme e Gjykatës Evropiane të Drejtësisë është që një punonjës në përgjithësi të përcaktohet sipas faktit se ai ose ajo është pa dyshim pala më e dobët në një kontratë pune dhe punon nën drejtimin e një tjetri. Gjykata Evropiane e Drejtësisë shprehimisht vendos se në përgjithësi nuk ka përjashtime nga termi "punonjës" për drejtuesit sipas Ligjit Evropian, i cili do të lejonte shtetet anëtare të kufizonin mbrojtjen e punonjësve jo-ekzekutivë.

Direktiva e të Drejtave të Qytetarëve 2004/38 / EC dhe Direktiva e Punëtorëve të Transmetuar 96/71 / EC garantojnë Lëvizjen e lirë. Në to theksohet se punëtorët kanë të drejtë të lëvizin lirshëm dhe të punojnë kudo në BE pa diskriminim në bazë të kombësisë, me përjashtim të ruajtjes së politikës publike, sigurisë dhe shëndetit.

Karta Sociale Europiane 1961, paragrafi 2, kërkon që "java e punës të reduktohet në mënyrë progresive" me "rritjen e produktivitetit". Direktiva për Kohën e Punës 2003 kërkon 28 ditë pushime të paguara në vit. Me fundjavat dyditore shumica e njerëzve në BE punojnë dy të tretat e vitit ose më pak. Duke reflektuar standardet themelore në Deklaratën Universale të të Drejtave të Njeriut dhe Konventat e ILO-s, Direktiva për Kohën e Punës 2003 kërkon një minimum prej 4 javësh (gjithsej 28 ditë) pushime të paguara çdo vit, një minimum kohe të pushimit të paguar prej 20 minutash për ndërrime pune 6-orëshe, kufizimet në punën e natës ose kohën e kaluar në punë të rrezikshme dhe një javë pune maksimale 48-orëshe, përveç nëse një punonjës jep pëlqimin individualisht.

Direktiva 2010 për lejet prindërore[15] krijon një minimum prej 4 muajsh të pushimit të papaguar për secilin nga prindërit (nënat, baballarët ose kujdestarët ligjorë) për t'u kujdesur për fëmijët para se të mbushin moshën 8 vjeç dhe Direktiva e Punëtorëve Shtatzënë 1992 krijon një të drejtë për nënat në një leje minimale prej 14 javësh për t'u kujdesur për fëmijët.[16]

Direktiva e Sigurisë dhe e Shëndetit në Punë 1989 ka kërkesa themelore për parandalimin dhe sigurimin e rreziqeve të punës, konsultimin dhe pjesëmarrjen e punonjësve dhe kjo plotësohet nga direktiva të specializuara, duke filluar nga pajisjet e punës në industritë e rrezikshme. Në pothuajse të gjitha rastet të gjitha shtetet anëtare shkojnë shumë përtej këtij minimumi.[17]

Shëndeti dhe siguria në punë (SSHP) është një nga fushat ku BE-ja ka pasur ndikimin më të madh, me një kornizë të fortë ligjore që mbulon numrin maksimal të rreziqeve me numrin minimal të rregullave. Siç përcaktohet në parimin 10 të Shtyllës Evropiane të të Drejtave Sociale, punëtorët kanë të drejtën e një niveli të lartë të mbrojtjes së shëndetit dhe sigurisë së tyre në punë, si dhe të drejtën për një mjedis pune të përshtatur për nevojat e tyre profesionale dhe që u mundëson atyre për të zgjatur pjesëmarrjen e tyre në tregun e punës.

[14] Bashkimi Evropian, Direktiva e Këshillit 91/533 / EEC e 14 tetorit 1991 mbi detyrimin e një punëdhënësi për të informuar punonjësit për kushtet e zbatueshme për kontratën ose marrëdhënien e punës

[15] Direktiva e Këshillit 2010/18EU, 8 Mars 2010

[16] Direktiva e Punës 2003/88 / EC • Direktiva e Punëtorëve Shtatzënë 92/85 / EEC • Direktiva për Pushimet Prindërore 96/34 / EC dhe 97/75 / EC

[17] Shëndeti dhe Siguria e Direktivës së Punonjësve Atipikë 1991 91/383 / EEC• Direktiva Minimale e Sigurisë së Vendit të Punës 1989 89/654

Direktiva 89/391 / EEC, e ashtuquajtura Direktiva Kuadër e SSHP-së, përcakton parimet kryesore për të inkurajuar përmirësime në sigurinë dhe shëndetin e punëtorëve në punë. Ajo garanton kërkesat minimale të sigurisë dhe shëndetit në të gjithë Europën, ndërkohë që Shtetet Anëtare lejohen të mbajnë ose të vendosin masa më të rrepta. Direktiva Kuadër shoqërohet me direktiva të mëtejshme që përqendrohen në aspekte specifike të sigurisë dhe shëndetit në punë. Së bashku, ato formojnë bazat e legjislacionit europian të sigurisë dhe shëndetit.

Për të mbrojtur më mirë punëtorët në BE nga aksidentet dhe sëmundjet që lidhen me punën, Komisioni Evropian ka miratuar disa dokumente të ndryshme strategjike:

- Komunikimi i Komisionit "Puna më e Sigurt dhe e Shëndetshme për të Gjithë - Modernizimi i Legjislacionit dhe Politikave të Sigurisë dhe Shëndetit në BE", i miratuar në janar 2017, propozon veprime kryesore në fushat prioritare specifike të SSHP-së;
- Korniza Strategjike për Shëndetin dhe Sigurinë në Punë 2014-2020 identifikon sfidat kryesore dhe objektivat strategjike për shëndetin dhe sigurinë në punë, paraqet veprimet kryesore dhe përshkruan instrumentet për t'i adresuar këto;
- Strategjia e Komunitetit për Shëndetin dhe Sigurinë në Punë 2007-2012: Përmirësimi i cilësisë dhe produktivitetit në punë;
- Strategjia e Komunitetit për Shëndetin dhe Sigurinë në Punë 2002-2006: Përshtatja ndaj ndryshimit në punë dhe në shoqëri.

Komisioni Europian punon ngushtë me agjencitë vijuese për të shpërndarë informacion, për të ofruar udhëzime dhe për të promovuar ambiente pune të sigurta dhe të shëndetshme:

- Agjencia Europiane për Shëndetin dhe Sigurinë në Punë (EU-OSHA);
- Fondacioni Evropian për Përmirësimin e Kushteve të Jetesës dhe Punës (Eurofound).

Gjithashtu, ka edhe disa komisione që përbëhen nga ekspertë, përfaqësues kombëtarë dhe/ose përfaqësues të partnerëve socialë që kontribuojnë në zhvillimin, zbatimin dhe monitorimin e legjislacionit të BE-së për shëndetin dhe sigurinë në punë.

Lidhur me **përfaqësimin kolektiv** - BE-ja formalisht nuk është e lejuar të nxjerrë ligje mbi negociatat kolektive, megjithëse BE-ja dhe të gjitha shtetet anëtare janë të lidhura me jurisprudencën e Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut, mbi lirinë e organizimit.

Marrëveshjet kolektive - Teorikisht, vetëm Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ) duhet të ketë kompetencë për të vendosur çështjet që kanë të bëjnë me marrëveshjen kolektive dhe veprimtarinë industriale, pasi traktatet e Bashkimit Evropian nuk i japin kompetenca BE-së që të nxjerrë ligje për këto çështje. Qëllimi i GJEDNJ-së shtrihet në marrëveshjen kolektive lidhur me të drejtën e lirisë së organizimit, sipas nenit 11 të Konventës. Kjo qasje, e cila përfshin afirmimin e së drejtës themelore për të arritur në të gjitha shtetet anëtare demokratike, është parë si e shtrirë me disa nga jurisprudencat e mëparshme të Gjykatës së Drejtësisë. Këto vendime sugjeruan se e drejta themelore e punëtorëve për të ndërmarrë veprime kolektive është në varësi të lirisë së biznesit për të krijuar dhe ofruar shërbime.

Qeverisja me pjesëmarrje - Shumica e shteteve të BE-së kanë në legjislacionet e tyre Aktin e Universitetit të Oksfordit 1854, i cili mbron të drejtën e punonjësve për të votuar për menaxhimin e një korporate. Kjo është reflektuar në Direktivën e Përfshirjes së Punonjësve 2001 për Kompanitë Evropiane. Nëse një kompani transformohet në korporatë sipas Rregullores së kompanisë evropiane 2001, punonjësit e korporatës kanë të drejtë të përfaqësohen në bordet e kompanive duke marrë në konsideratë që këto përfaqësime nuk duhet të jenë më pak të favorshme sesa në ligjet ekzistuese të pjesëmarrjes së bordit të shtetit anëtar. Kjo është praktikisht e rëndësishme pasi shumica e shteteve anëtare të BE-së kërkojnë përfaqësim të punonjësve në bordet e kompanive.[18]

Informacioni dhe konsultimi - Direktiva e Informacionit dhe e Konsultimit 2002 kërkon që vendet e punës me mbi 20 ose 50 punonjës të kenë të drejtë të themelojnë këshillat e zgjedhur të punës me një sërë të drejtash detyruese. Direktiva e Këshillit Evropian të Punës 2009 mundëson këshillat e punës në nivel transnacional dhe Direktiva për Përfshirjen e Punonjësve 2001 kërkon përfaqësimin e punëtorëve në bordet e kompanive në disa kompani evropiane. Në total, kërkesa për të informuar dhe konsultuar fuqinë punëtore (negociuar me qëllim të marrëveshjes) gjendet në katër direktiva.[19]

1.4.2 Legjislacioni i punës i vendeve anëtare të BE-së

Ligji i punësimit i BE-së mbron të drejtat e punëtorëve anembanë BE-së. Megjithatë, këto ligje shpesh veprojnë ndryshe në shtete të ndryshme anëtare, pasi shumica e ligjit të punës në BE është krijuar në nivel të BE-së dhe pastaj është sjellë në legjislacionin kombëtar nga secili shtet anëtar.

Fushat e mbuluara nga ligji i BE-së përfshijnë:

- Kohën e punës, me orar të pjesshëm dhe me kohë të caktuar;
- Mbrojtja nga diskriminimi, mbrojtja e punëtoreve shtatzëna dhe të drejtat e barabarta të pagave;
- Informimi dhe konsultimi i punëtorëve për çështjet e vendit të punës, duke përfshirë shkurtimet kolektive dhe transferimet e biznesit;
- Mbrojtja e të drejtave të punonjësve për transferimin e biznesit;
- Mbrojtja e të dhënave personale.

Përveç rastit të Italisë dhe Francës , nuk ka një legjislacion specifik për Sektorin Call Center ose BPO-të të miratuar nga BE-ja ose vendet anëtare. Gjithsesi, në 25 maj 2018 hyri në fuqi rregullorja e re e Evropës për Mbrojtjen e të Dhënave. Kjo rregullore është e lidhur me aktivitetin e Sektorit Call Center. Rregullorja është hartuar për të mbrojtur individët në Evropë nga shkelja e privatësisë për të dhënat personale. Sipas saj, çdo kompani ose individ që përpunon të dhëna, është gjithashtu përgjegjës për mbrojtjen e këtyre të dhënave. Rregullorja zbatohet për

[18] • Përfshirja e punonjësve Direktiva 2001/86 / EC • Rregullorja Evropiane e Kompanive

[19] Direktiva e Këshillit Evropian të Punës 2009/38 / EC [lidhja e përhershme e vdekur] neni 6 (3) • Direktiva e Informacionit dhe Konsultimit 2002/14 / EC neni 4 (2) • Direktiva e Transfertave të Biznesit Direktiva 2001/23 / EC neni 7 • Direktiva 98/59 / EC mbi të ardhurat kolektive neni 2

të gjitha kompanitë që përpunojnë të dhënat personale të personave në Evropë, pavarësisht nga vendndodhja e kompanisë. Të dhënat personale që kjo rregullore mbron, mund të shkojnë nga një emër ose adresë e-maili, tek detajet e bankës, përmbajtja e mediave sociale, fotografitë ose edhe një adresë IP. Disa të drejta kyçe të konsumatorëve që duhet të përmbushen përfshijnë pëlqimin, të drejtën për akses, transferueshmërinë e të dhënave dhe të drejtën për t'u harruar.

Sektori Call Center rregullohet nëpërmjet ligjeve të punës dhe direktivave të BE-së të trajtuara më sipër. Gjithsesi, çdo shtet anëtar i BE-së ka specifikat e tij në ligjet e punës. Nga një vëzhgim i përmbledhur i legjislacionit të punës të vendeve anëtare të BE-së mund të evidentojmë karakteristika të ndryshme ku mund të vëmë në dukje:

Austria

- Shtetasit jo të BE-së duhet të marrin një leje punësimi, një leje pune dhe një certifikatë përjashtimi ose një kartë Red-Ëhite-Red për të punuar ligjërisht në Austri;
- Legjislacioni rregullon mbrojtjen dhe të drejtat themelore të punësimit dhe praktikisht çdo punëdhënës dhe punonjës është subjekt i një marrëveshjeje kolektive;
- Nuk ka pagë minimale kombëtare, por pagat duhet të jenë në përputhje me dispozitat e marrëveshjeve kolektive të punës në lidhje me pagat minimale të industrisë;
- Ligji austriak nuk kufizon punësimin përfundimtar në sjellje ose shkaqe specifike;
- Ndonëse procedura e përfundimit ndryshon për nëpunësit dhe punëtorët (blue & ëhite collars), Austria po lëviz drejt unifikimit të këtyre procedurave.

Belgjika

- Të gjitha dokumentet e punës dhe komunikimet lidhur me punën me punëmarrësin duhet të jenë në holandisht, frëngjisht ose gjermanisht, në varësi të vendndodhjes së njësisë operative të punëdhënësit;
- Regjimi i periudhës së njoftimit i cili aplikohet për nëpunësit dhe punëtorët bazohet vetëm në kohëzgjatjen e shërbimit;
- Periudha e njoftimit të punëmarrësit për shkëputjen nga puna është e gjatë. Kështu p.sh.: punonjësi me shërbim tetë vjet duhet të njoftohet të paktën 27 javë përpara për shkëputjen nga puna, ndërsa punonjësi me 17 vjet shërbim, duhet të njoftohet 54 javë përpara;
- Ligjet e mirëqenies dhe antidiskriminimit kanë rëndësi të madhe në marrëdhëniet e punës belge, veçanërisht në lidhje me trajtimin e rreziqeve psiko-sociale në vendin e punës.

Britania e Madhe

- Ndërprerja e punësimit udhëhiqet nga procedura e shkëputjes nga puna, kështu që nëse ndiqet procedura e duhur, zakonisht shmanget përgjegjësia;
- Ligjet për diskriminimin dhe denoncuesit ofrojnë një shkallë të lartë të mbrojtjes në vendin e punës; kërkesat për kompensim në gjykata bazohen kryesisht në humbjen financiare edhe pse nuk ka ndonjë dëm;
- Megjithëse përfaqësimi i sindikatës është në rënie, përfaqësimi në vendin e punës po bëhet gjithnjë e më i zakonshëm por përgjithësisht nuk është problematik për punëdhënësit;

- Gratë kanë të drejtë të marrin leje lindje njëvjeçare dhe kjo leje mund të ndahet me partnerin e tyre; pagesa e lindjes gjithashtu mund të ndahet, por është e kufizuar në 39 javë;
- Ekzistojnë rregulla të raportimit për diferencat gjinore në paga për kompanitë me të paktën 250 punonjës. Këta rregulla janë në fuqi që nga prilli 2017.

Franca

- Zakonisht punonjësit punojnë 35 orë në javë. Vetëm orët e punës me kërkesë të eprorit të punonjësit konsiderohen si punë jashtë orarit;
- Ligji francez i punësimit ofron potencial të gjerë veprimi për sindikatat "përfaqësuese" dhe gjithashtu për organet përfaqësuese të personelit të zgjedhur;
- Për kontratat me afat të pacaktuar duhet të ketë arsye të vërteta dhe serioze për shkarkim. Ka dy lloje të arsyesh të vlefshme: personale dhe ekonomike;
- Pagesat e pensionit jepen vetëm nëse punonjësi ka kohëzgjatjen minimale të kërkuar të punës dhe kjo është parashikuar në marrëveshjen përkatëse kolektive;
- Kohët e fundit janë paraqitur udhëzime të reja për dhënien e dëmshpërblimit për shkarkim të padrejtë nga puna.

Gjermania

- Punonjësit që nuk janë nga BE / EEA[20] kërkojnë një titull qëndrimi dhe leje pune;
- Një pagë minimale statutore prej 8.84 euro në orë në përgjithësi zbatohet për të gjithë të punësuarit në të gjithë sektorët e biznesit. Përveç pagës minimale ligjore, ekzistojnë rregulla të veçanta dhe marrëveshjeve kolektive brenda sektorëve të caktuar;
- Pagesa jashtë orarit nuk është e rregulluar shprehimisht me ligj, por i nënshtrohet marrëveshjes së punësimit, marrëveshjeve të negociatave kolektive dhe marrëveshjeve të këshillit të punës;
- Përfaqësuesit e sindikatave mbështesin punonjësit dhe këshillat e punës, por nuk kanë të drejta pjesëmarrjeje brenda një kompanie. Sidoqoftë, këshillat e ndërmarrjeve kanë të drejta të gjera bashkëpunimi të cilat kufizojnë të drejtat e punëdhënësit për të ekzekutuar në mënyrë të njëanshme disa masa të caktuara;
- Për shkak të nivelit të lartë të mbrojtjes kundër shkarkimit, është e arsyeshme që punonjësit të sfidojnë shkarkimin e tyre në gjykatë, ku palët shpesh bien dakord për ndërprerjen në bazë të pagesës së shpërblimit për largimin nga puna.

Italia

- Që nga viti 2015, të punësuarit e rinj fitojnë mbrojtje graduale të lidhura drejtpërdrejt me kohëzgjatjen e shërbimit në punë;
- Për secilin sektor të industrisë ekziston një Marrëveshje Kolektive Kombëtare që rregullon marrëdhënien e punës;
- Performanca e dobët nuk është arsye thelbësore për shkarkimin;
- Shkaqet e shkarkimit duhet të jepen në njoftimin përfundimtar; dështimi për ta bërë këtë shkakton ndërprerjen e pavlefshme të punës;

[20] European Economic Area – Zona Ekonomike Europiane e cila përfshin:

- Rivendosja nuk është më e vetmja zgjidhje për shkarkimin e padrejtë dhe të gabuar; kjo është zëvendësuar kryesisht nga një shpërblim i dëmeve, të llogaritur në bazë të kohëzgjatjes së shërbimit në punë.

Luksemburgu

- Tregu i punës në Luksemburg karakterizohet nga numri i udhëtarëve nga Belgjika, Franca dhe Gjermania, që përfaqësojnë mbi 50% të fuqisë punëtore;
- Kodi i Punës hyri në fuqi më 1 shtator 2006 dhe riformuloi të gjitha rregullat ekzistuese të punësimit;
- Ndërprerja e kontratave rregullohet rreptësisht nga Kodi i Punës me afate të caktuara njoftimi në varësi të kohëzgjatjes së shërbimit të punonjësit;
- E drejta e punonjësve për grevë garantohet në mënyrë implicite nga Kushtetuta nën lirinë e organizimit, por është e mundur vetëm në kushte specifike. Ekziston një detyrim për paqe[21] për kohëzgjatjen e një marrëveshje kolektive të punës. Për më tepër, për të qenë e ligjshme, çdo lëvizje për grevë duhet t'i referohet së pari Zyrës Kombëtare të Pajtimit;
- Kohëzgjatja është e rregulluar në mënyrë rigoroze dhe lejohet vetëm me autorizim paraprak ose njoftim nga Ministri për Punësim.

Holanda

- Periudha maksimale e provës është dy muaj;
- Në vitin 2015 hynë në fuqi një sërë dispozitash ligjore, duke e bërë gjithnjë e më të vështirë shkarkimin e punonjësve, gjë që ka çuar në përdorimin e më shumë marrëveshjeve për zgjidhjen e konflikteve;
- Punonjësit që kanë të paktën dy vjet punë zakonisht kanë të drejtën e një shpërblimi për ndërprerjen e marrëdhënies së punës, e cila arrin përafërsisht 1/3 e pagës së një muaji për çdo vit shërbimi;
- Në shumicën e rasteve, punëdhënësit nuk mund të përfundojnë një kontratë pune pa kërkuar leje nga Agjencia e Sigurimit të Punonjësve ose pa aplikuar në gjykatën e nën-qarkut;
- Zbatohen rregulla të reja për kontratat me afat të përcaktuar, duke përfshirë përdorimin e klauzolave jokonkurruese dhe pagesën e barabartë me pagën prej një muaji në përfundim.

Norvegjia

- Norvegjia miraton shumicën e legjislacionit të BE-së për të drejtën e punës si pjesë e të ashtuquajturës Marrëveshje e EEA-së me BE-në;
- Në disa aspekte, ligji në Norvegji është edhe më i përshtatshëm për punëtorët sesa legjislacioni i BE-së, siç janë rregullat që rregullojnë transferimet e biznesit;
- Nuk ka pagë minimale ligjore, por dispozitat e pagave mund të përcaktohen me anë të marrëveshjeve kolektive;
- Ka një numër kufizimesh mbi kontratat me afat të caktuar, duke përfshirë kohëzgjatjen e afatit dhe numrin e të punësuarve në fuqinë punëtore për kontratat me afat të përcaktuar;

[21] Nuk lejohet greva apo protesta për një periudhë të caktuar kohe

- Punonjësit nuk mund të shkarkohen nëse nuk justifikohen në mënyrë objektive në bazë të rrethanave që lidhen me ndërmarrjen, punëdhënësin ose punonjësin.

Polonia

- Duke pasur parasysh kostot e ulëta të personelit, Polonia është aktualisht qendra kryesore e Outsourcing e Evropës;
- Sistemi polak i taksave dhe i sigurimeve shoqërore është gjithnjë në zhvillim;
- Mbingarkesa është e lejuar vetëm në rrethana të caktuara;
- Kontratat me afat të caktuar janë bërë gjerësisht më të përdorura kohët e fundit;
- Në rastin e punëdhënësve të mëdhenj, sindikatat janë aktive dhe kanë një prani të fortë;
- Kohët e fundit ka pasur një rritje të vazhdueshme të numrit të kontraktorëve të pavarur.

Rumania

- Shumica e mosmarrëveshjeve përfshijnë kërkesa financiare nga punonjësit, zakonisht për pagesat jashtë orarit, kushtet e punës, shpërblimet etj;
- Punëdhënësit shpesh përballen me veprime kolektive nga punonjësit, të cilët zakonisht fillojnë nga sindikatat;
- Punëdhënësit kanë të drejtë të rregullojnë orarin e punës, por dispozita të veçanta ligjore, të cilat zakonisht janë më të rrepta se rregullat e BE-së, e kufizojnë këtë të drejtë;
- Rëndësi e madhe i jepet formës së dokumenteve të hartuara nga punëdhënësi. Rastet gjyqësore zakonisht përfshijnë verifikimin e formës së këtyre dokumenteve dhe një numër i madh i vendimeve gjyqësore bazohen vetëm në këtë çështje;
- Negocimi kolektiv është i detyrueshëm për kompanitë me mbi 21 punonjës. Megjithatë, kjo nuk nënkupton që negocimi do të rezultojë patjetër në marrëveshje kolektive.

Spanja

- Në parim, kontratat e punës supozohet të jenë për një afat të pacaktuar. Megjithatë, ekziston një numër i kufizuar i kontratave të punësimit me afat të caktuar;
- Në shumicën e rasteve periudha e provës nuk mund të kalojë dy muaj;
- Liria e organizimit dhe përfaqësimi janë të drejta themelore sipas Kushtetutës spanjolle;
- Ndërprerja e marrëdhënieve të punës mund të bazohet në baza objektive ose disiplinore;
- Shkarkimet janë të pavlefshme nëse ndërprerja e punës është diskriminuese ose përfshin punonjës të mbrojtur.

Suedia

- Lejohet periudha e provës dhe punësimi me afat të caktuar, me kusht që të plotësohen disa kërkesa;
- Përafërsisht 70% e të punësuarve në Suedi janë anëtarë të një sindikate;
- Megjithëse nuk ka pagë minimale kombëtare, marrëveshjet kolektive zakonisht sigurojnë nivelet minimale të pagave dhe rritjen vjetore të pagës minimale;
- Diskriminimi pozitiv: punëdhënësit mund të zgjedhin një kandidat për shkak të gjinisë së tij/saj nëse ata kërkojnë të korrigjojnë një mosbalancim gjinor në fuqinë punëtore ose në

një pozitë të caktuar, me kusht që kandidati të jetë i barabartë ose pothuajse në mënyrë të barabartë i kualifikuar për vendin e punës si kandidatët e tjerë.

Zvicra

- Krahasuar me juridiksione të tjera, ligji zviceran i punësimit është i përshtatshëm për punëdhënësit;
- Ekziston një kufi për numrin e shtetasve jo-BE dhe jo-EFTA[22] të cilët lejohen të punojnë si punonjës të nivelit të menaxhimit ose specialistë në Zvicër;
- Zvicra ka marrëdhënie të qëndrueshme të punës dhe grevat janë të rralla;
- Nëse punonjësit punojnë jashtë orarit të punës jashtë kufijve ligjorë (45 ose 50 orë, në varësi të kategorisë së punëtorëve), punëdhënësi duhet t'i paguajë ata me një shtesë prej 25% të pagës së tyre orare;
- Në parim, punëdhënësit mund të ndërpresin një marrëdhënie pune për çfarëdo arsye, por punonjësit kanë të drejtën ligjore të kërkojnë arsye të shkruara për shkarkimin e tyre.

Pra, siç mund të shikohet edhe nga kjo përmbledhje e specifikave të përgjithshme të legjislacioneve të punës, vendet anëtare të Bashkimit Evropian, përveç ligjit të punës në BE, kanë dhe veçoritë e tyre të legjislacionit kombëtar. Gjithsesi, Bashkimi Evropian mbështet dhe plotëson aktivitetet e shteteve anëtare në fushat:

(a) përmirësimin, në veçanti, të mjedisit të punës për të mbrojtur shëndetin dhe sigurinë e punëtorëve;
(b) kushtet e punës;
(c) sigurimin social dhe mbrojtjen sociale të punëtorëve;
(d) mbrojtjen e punëtorëve kur kontrata e tyre e punës përfundon;
(e) informimin dhe konsultimin e punëtorëve;
(f) përfaqësimin dhe mbrojtjen kolektive të interesave të punëtorëve dhe punëdhënësve,
(g) kushtet e punësimit për shtetasit e vendeve të treta që banojnë ligjërisht në territorin e BE-së;
(h) integrimin e personave të përjashtuar nga tregu i punës;
(i) barazinë mes burrave dhe grave në lidhje me mundësitë e tregut të punës dhe trajtimin në punë;
(j) luftimin e përjashtimit social;
(k) modernizimin e sistemeve të mbrojtjes sociale.

1.4.3 Ndryshimet në ligjin italian që rregullon sektorin Call Center për transferimin e qendrave të thirrjeve jashtë Italisë

Më 22 dhjetor 2017, Senati italian miratoi legjislacionin D.D.L nr. 2603-B lidhur me rregullat e reja për sektorin Call Center dhe Regjistrin Publik të Zgjedhur ku u ndryshuan disa dispozita të Ligjit nr. 232/2016, me qëllim parandalimin ose rregullimin e qendrave të thirrjeve në offshore ose jashtë Italisë. Rregullat e reja për transferimin e qendrave të thirrjeve jashtë Italisë kanë filluar që në vitin 2012, kur hyri në fuqi ligji nr.134 për masa të caktuara urgjente për të nxitur

[22] EFTA:

ekonominë. Ligji paraqiti rregulla të reja në lidhje me transferimin aktivitetit të Call Center jashtë Italisë që punësojnë të paktën 20 punëtorë. Sipas Ligjit, kërkesa më të ashpra zbatohen për kompanitë që planifikojnë t'i transferojnë aktivitetet e qendrave të thirrjeve jashtë Italisë ose që ikryejnë aktivitetet e qendrave të thirrjeve jashtë vendit.

Kompanitë që planifikojnë të transferojnë shërbimin në qendrat e thirrjes jashtë Italisë dhe që punësojnë së paku 20 punëtorë (me kohë të plotë/ të pjesshme) janë subjekt i një kërkese të dyfishtë të një komunikimi paraprak:

• të paktën 120 ditë para transferimit të njoftojnë Ministrinë Italiane të Punës dhe Çështjeve Sociale duke i siguruar Ministrisë detaje për punëtorët e përfshirë në transferim;

• të njoftojnë Autoritetin e Mbrojtjes së të dhënave italiane. Kompanitë duhet të tregojnë se masat e zbatuara për të siguruar që kërkesat për mbrojtjen e të dhënave të përcaktuara në Kodin Italian të Mbrojtjes së të Dhënave (Dekreti Legjislativ nr. 196/2003) dhe nga Regjistri për Telemarketing (i cili liston detajet e telefonit të Abonentëve që nuk duan që numrat e tyre të përdoren për qëllime telemarketingu) janë konform ligjit. E njëjta kërkesë komunikimi vlen edhe për kompanitë që tashmë janë duke kryer shërbimet Call Center jashtë vendit. Në këtë rast, Ligji nuk specifikon afatin brenda të cilit ky komunikim do të bëhet, por momentalisht kërkohet që të kryhet komunikimi i lartpërmendur, duke filluar nga hyrja në fuqi e ligjit, në gusht 2012.

Në të dy rastet e thirrjeve inbound dhe outbound, konsumatorët duhet të informohen për vendin ku operatori i Call Center është i vendosur fizikisht. Konsumatorët do të kenë të drejtën të zgjedhin të ndihmohen nga një Call Center italian. Kjo dispozitë ka qëllimin e qartë për të favorizuar tregun kombëtar italian. Në rast të mosrespektimit të kërkesave të përshkruara më sipër, mund të zbatohet një sanksion i barabartë me 10,000 euro për çdo ditë të papajtueshmërisë. Duke iu referuar qendrave të Call Center të vendosura në BE dhe Direktivës 95/46 / EC[23], rezulton se ligji i miratuar është në kundërshtim me parimin gjithëpërfshirës të rrjedhjes së lirë të të dhënave personale ndërmjet shteteve anëtare. Sipas Direktivës 95/46 / EC, Shtetet Anëtare në parim nuk duhet kufizojnë lëvizjen e lirë midis tyre të të dhënave personale mbi bazat që kanë të bëjnë me mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të individëve, duke përfshirë mbrojtjen e të dhënave. Ky parim është reflektuar nga Neni 42 i Kodit të Mbrojtjes së të Dhënave të Italisë. Kërkesat e paraqitura nga Ligji ngrenë disa shqetësime edhe në lidhje me qendrat e thirrjeve të vendosura në vendet joanëtare të BE-së. Në ligj, pëlqimi i konsumatorëve ose të të dhënave konsiderohet si baza e vetme ligjore për transferimin e të dhënave të tyre jashtë BE-së.

Ndërkohë, Direktiva 95/46 / EC parashikon të tjera aspekte ligjore. Për shembull, sipas Kodit Italian të Mbrojtjes së të Dhënave, vazhdimisht me Direktivën 95/46 / EC, transferimi i të dhënave personale në vendet joanëtare të BE-së do të ishte e ligjshme nëse do të kryhej në përputhje me grupin e klauzolave standarde kontraktuale të hartuara nga Komisioni i BE-së dhe ratifikuar nga Autoriteti Italian për Mbrojtjen e të Dhënave.

Pra, dispozitat e caktuara të këtij Ligji janë ende të paqarta sa i përket fushës së zbatimit të Ligjit dhe kërkojnë sqarime të mëtejshme se si do procedohet me aktivitetet e Call Center jashtë Italisë.

[23] e ndryshuar

Për më tepër, nuk është plotësisht e qartë se cili autoritet do të zbatojë sanksionet e parashikuara në ligj, prandaj ka qënë e nevojshme të dalin udhëzime nga Ministria e Punës dhe Çështjeve Sociale dhe/ose Autoriteti Italian për Mbrojtjen e të Dhënave.

Me miratimin e legjislacionit të ri më 22 dhjetor 2017, Senati italian me rregullat e reja për sektorin e Call Center dhe Regjistrin Publik të Zgjedhur ka përcaktuar më mirë pikat që qenë të paqarta.

- Në legjislacionin e ri, çdo operator që dëshiron të krijojë një Call Center në një vend offshore që nuk është anëtar i BE-së, do t;ia komunikojë qëllimet e tij së paku 30 ditë përpara transferimit, ministrit të Punës, ministrit të Zhvillimit Ekonomik dhe Autoritetit të Mbrojtjes së të Dhënave. Shkelja e këtij detyrimi dënohet me gjobë të barabartë me € 150,000.

- Për më tepër, çdo herë që një përdorues bën një telefonatë në një qendër të Call Center, përdoruesi duhet të njoftohet paraprakisht nga operatori i Call Center për vendin ku është vendosur qendra. Shkelja e këtij detyrimi dënohet me gjobë të barabartë me 50.000 euro.

- Nëse një operator i beson një Call Center të dhënat e tij, përgjegjësia e përbashkët do të zbatohet ndërmjet operatorit dhe qendrës së Call Center që operon jashtë vendit.

Gjithashtu legjislacioni i ri ka rregulluar dhe mënyrën e Regjistrimit dhe funksionimin e Regjistrit Publik të Zgjedhur:

- Të gjithë "subjektet e të dhënave", siç përcaktohen me Dekretin Legjislativ 196/2003 (personat fizikë), mund të regjistrojnë shërbimet e tyre telefonike si fikse, ashtu edhe celulare, në Regjistrin Publik. Regjistrimi mund të jetë në harmoni dhe për të gjitha shërbimet telefonike të caktuara për një subjekt të dhënash.

- Çdo pëlqim i dhënë nga subjekti i të dhënave për operatorin ose në mënyrë specifike të ofruar operatorëve të tjerë për marketing me telefon përpara se të regjistrohet në Regjistër, tërhiqet në çdo kohë me anë të një regjistrimi të tillë (me përjashtim të pëlqimit të dhënë në marrëdhënie të veçanta kontraktuale në fuqi ose jo të ndërprerë për më shumë se 30 ditë).

- Ndalimi i përdorimit të numrit të telefonit nga palët e treta të cilëve u janë transferuar të dhënat në bazë të pëlqimit me qëllim të marketingut dhe komunikimit komercial. Nëse numri i telefonit ndahet me palët e treta për ta përdorur për qëllimet e tyre (p.sh. marketing), kontrolluesi i të dhënave duhet të informojë subjektet e të dhënave dhe t'u japë atyre detajet e identifikimit (p.sh. emri i plotë dhe adresa) te i cili do të transferohen të dhënat.

- Numrat fiks që nuk janë publikuar në numrator (sepse abonenti i linjës telefonike nuk dëshiron të jetë aty), qoftë me letër dhe me mjete elektronike, do të përfshihet automatikisht në Regjistër.

- Subjekti i të dhënave i regjistruar në Regjistër mund ta tërheqë regjistrimin e vet në tërësi ose drejt vetëm një ose më shumë palëve edhe brenda periudhave fikse.

- Subjektet ndalohen të komunikojnë, shpërndajnë ose transferojnë të dhënat personale të subjekteve të të dhënave, të regjistruara në regjistër, palëve të treta për qëllime të marketingut dhe komunikimit komercial të aktiviteteve, produkteve dhe shërbimeve që nuk ofrohen nga kontrolluesi i të dhënave.

Lidhur me menaxhimin e aktiviteteve të Qendrës së Thirrjeve, D.D.L. nr. 2603-B parashikon:

- Është e detyrueshme të identifikohet numri i thirrjes: Call Center do të përdorë dy kodet / prefikset specifike - të identifikuara nga Autoriteti Italian për Komunikim (AGCOM) brenda 90 ditëve nga data e hyrjes në fuqi të D.D.L. nr. 2603-B. Kodet/prefikset e tilla do të lejojnë thirrjet dalluese të marra për qëllime të aktiviteteve statistikore nga ato me qëllim të aktiviteteve të marketingut (duke përfshirë hulumtimin e tregut, shitjet dhe komunikimin komercial). Call Center duhet të kërkojë kodet/prefikset brenda 60 ditëve nga publikimi i Vendimit të AGCOM-it ose Call Center mund të vërë në dispozicion linjën numerike për të cilën është e mundur të kontaktojë qendrën e thirrjes.

- Është e detyrueshme që në çdo rast para një fushate telemarketingu të shfletohet regjistri i kontakteve për të verifikuar regjistrimin e numrave fiks dhe celularë dhe të shërbimeve komunale fikse që nuk janë të publikuara në drejtoritë telefonike. Pagesa e një tarife për konsultimin e regjistrit mbetet në fuqi.

- Subjektet e të dhënave duhet të kenë të drejtën e kundërshtimit të përcaktuar sipas Dekretit Legjislativ 196/2003.

- Në rast të shkeljes së së drejtës për të kundërshtuar ose shkelur detyrimin e përcaktuar në ligjin e ri, Call Center mund t'u nënshtrohet ndëshkimeve, sipas rastit, të parashikuara, të cilat mund të shkojnë deri në ndërprerje të licencës së aktivitetit.

- Në rast të shkeljes, konfirmohet përgjegjësia e përbashkët e kontrolluesit të të dhënave me palën e tretë që ka ushtruar aktivitetin si Call Center.

1.4.4 Ligji ri francez i "Due Diligence[24]"

Më 21 shkurt 2017 Asambleja Kombëtare Franceze miratoi Ligjin e Detyrimit të Kujdesit Paraprak"[25].

Ky ligj i detyron kompanitë e mëdha shumëkombëshe që kryejnë të gjitha ose një pjesë të veprimtarisë së tyre në Francë të zhvillojnë, zbatojnë dhe publikojnë planet e tyre të kujdesit paraprak për të identifikuar rreziqet dhe për të parandaluar shkeljet e të drejtave të njeriut, liritë themelore, shëndetin dhe sigurinë dhe mjedisin.

[24] "Due diligence" (më poshtë referuar si "Detyrimi i Kujdesit Paraprak") është investigimi apo kujdesi që një biznes i mirë pritet që të kryejë para se të hyjë në marrëveshje apo partneritet me një palë tjetër.
[25] http://www.assemblee-nationale.fr/14/ta/ta0924.asp

Ligji, i cili paraqet një hap të rëndësishëm drejt rregullimit të kujdesit paraprak të kompanive të mëdha për respektimin e të drejtave të njeriut, u miratua me qëllim rritjen e pranisë së të drejtave të njeriut në strukturat rregullatore të biznesit. Detyrimi mbulon ndikimet që rrjedhin nga aktivitetet e vetë kompanive, si dhe ndikimet e kompanive nën kontrollin e tyre dhe të furnitorëve dhe nënkontraktuesve të tyre. Planet e kompanive duhet të raportohen çdo vit si pjesë e "Detyrimit të Kujdesit Paraprak".

Por cilat kompani janë të përfshira në legjislacionin e ri?

Ligji përfshin kompani të mëdha me përgjegjësi të kufizuar ("anonime sociétés") që plotësojnë kriteret e mëposhtme:

- Kompanitë me seli në Francë që punësojnë 5,000 të punësuar në Francë ose të paktën 10,000 punonjës në të gjithë botën (përfshirë përmes filialeve të drejtpërdrejtë dhe të tërthortë); ose
- Kompanitë e huaja me seli jashtë Francës, me filialet franceze, nëse ato filiale kanë të paktën 5,000 punonjës në Francë.

Veçanërisht, një kompani konsiderohet të jetë një degë nëse një kompani tjetër zotëron më shumë se 50% të kapitalit të saj. Kompanitë “shumëkombëshe” që zotërojnë më shumë se 50% të një kompanie që operon në Francë, preken nga ky ligj.

Kërkesat e ligjit francez janë dukshëm të ndryshme nga ligjet si: Akti Modern i Skllavërisë i SHBA-së dhe Akti i Transparencës në Kaliforni, i cili vetëm kërkonte që kompanitë të raportonin mbi përpjekjet e tyre, nëse ka, për të identifikuar forma të caktuara të rrezikut të lidhura me të drejtat e njeriut. Kompanive që i nënshtrohen ligjit francez u kërkohet në të vërtetë të zbatojnë planin e vigjilencës.

Në përgjithësi, ligji francez kërkon që kompanitë të krijojnë dhe zbatojnë në mënyrë efektive masat e kujdesit të duhur për të identifikuar dhe parandaluar shkeljet e të drejtave të njeriut dhe dëmtimet mjedisore në lidhje me operacionet e tyre.

Planet e kujdesshme të korporatave pritet të mbulojnë kompaninë mëmë, kompanitë nën kontrollin e saj, si dhe furnitorët dhe nënkontraktorët me të cilët kompania mëmë ose ndonjë nga filialet e saj kanë krijuar marrëdhënie tregtare. Plani i një kompanie, i cili duhet të zhvillohet në konsultim me palët e interesuara përkatëse, pritet të përfshijë si më poshtë:

- ☞ Procedurat për të identifikuar dhe analizuar rreziqet e shkeljes së të drejtave të njeriut ose dëmtimet mjedisore në lidhje me aktivitetet e kompanisë;
- ☞ Procedurat për të vlerësuar rregullisht rreziqet që lidhen me filialet, nënkontraktuesit dhe furnitorët me të cilët kompania ka marrëdhënie tregtare;
- ☞ Veprimet për të lehtësuar rreziqet e identifikuara ose për të parandaluar shkeljet më serioze;
- ☞ Mekanizmat për të paralajmëruar kompaninë ndaj rreziqeve dhe mbledhjes së sinjaleve të rrezikut potencial ose aktual; dhe

- ☞ Mekanizmat për të vlerësuar masat që janë zbatuar si pjesë e planit të kompanisë dhe efektivitetit të tyre.

Kompanitë pritet të bëjnë planet e tyre të vigjilencës dhe raportet e rregullta për zbatimin e planit si pjesë e raporteve të tyre vjetore.

Cilat janë ndëshkimet e mundshme për mosrespektimin?

Çdo palë e interesuar ka të drejtë të kërkojë që gjykata ta detyrojë një kompani të krijojë, zbatojë ose të publikojë një plan kujdesi paraprak. Siç u përmend më lart, legjislacioni fillimisht përfshinte dispozita të dënimit civil për kompanitë që nuk krijojnë ose zbatojnë një plan, por këto u hodhën poshtë nga Këshilli Kushtetues. Gjithsesi, kompanitë mund të jenë subjekt i përgjegjësisë nëse individët e dëmtuar nga dështimi i një kompanie për të vendosur ose zbatuar një plan, kërkojnë dëmtime për neglizhencën e korporatës.

KREU II

2.1 Tendencat e tregut global të Outsourcing të sektorit Call Center

Zgjerimi industrisë së nënkontraktimit (outsource) të sektorit Call Center është nxitur nga risitë dhe konkurrenca globale. Në vitet e fundit, kjo industri ka dëshmuar një rritje prej 4.4% me të ardhura që kalojnë 140 miliardë dollarë. Sidoqoftë, viti 2017 shkoi keq për industrinë e outsourcing të Call Center, të cilat u përballën nga shqetësime, si: mungesa e burimeve të kualifikuara, pengesat politike dhe rritja e proteksionizmit tregtar. Edhe pse ky ka qenë trendi, në muajit e fundit industria po tregon tendenca premtuese sa i përket rritjes së tregut dhe politikave të shkurtuara.

Sektori i Call Center ka krijuar miliona vende të mira pune në të gjithë botën. Teknologjia kërcënon përsëri t'i rimarrë këto vende pune përsëri. Teknologjitë e reja janë të gatshme të heqin shumë vende pune në Call Center dhe të zhvendosen në vende të tjera. Në të njëjtën kohë, inovacionet teknologjike, si: automatizimi i proceseve, informatizimi, systemet cloud[26] etj., kanë inkurajuar bizneset që të tregojnë një përparim në rritje. Kompanitë Outsourcing të thirrjeve që përfitojnë nga tregtia në kohërat aktuale pritet të integrojnë teknologji të reja për të kapërcyer pengesat, për të përmirësuar produktet dhe shërbimet, për të mbushur hendekun e aftësive duke kontrolluar shpenzimet operacionale.

Trendet kryesore që mund të presim nga kjo industri e gjallë në të ardhmen e afërt janë:

i. Rritja e transparencës në politikat, çmimet dhe kontratat

Kur MNC[27] të mëdha dominonin sektorin e Outsourcing të Call Center, ishte sfiduese për të marrë informacion rreth kontratave dhe politikave. Shumica e punonjësve në të dyja anët, si në anën e klientit dhe në anën e furnizuesit ishin të keqinformuar për punët në Call Center. Megjithatë, me futjen e start-up-eve të reja, industria e qendrës së thirrjeve nuk ka zgjidhje përveçse të jetë e hapur për çmimet, politikat dhe kontratat e saj.

Meqenëse mjedisi i outsourcing është jashtëzakonisht konkurrues, shitësit duhet të shkëmbejnë politikat e tyre herë pas here për të shmangur humbjen e biznesit me klientë të besueshëm. Transparenca është gjithashtu vendimtare për të zhvilluar partneritete më të mira midis furnizuesve dhe klientëve, e cila është vendimtare për inovacionin dhe zgjerimin. Me mjedisin e biznesit në zhvillim dhe përfshirjen e qeverive, ka pasur një kërkesë në rritje për qartësi në proceset dhe politikat e biznesit për këtë industri.

ii. Gjeopolitika do të ndikojë në industrinë Call Center dhe në investime

Me ndryshimet në qeveritë në shumë vende, shumë kompani pritën ndryshime të politikave të sjella nga administratat e reja që do të ndikonin në biznes. Ekspertët e industrisë ishin skeptikë për fatin e sektorit Call Center pas thirrjes së Presidentit Trump për "Buy American, Hire

[26] Kujtesë virtuale
[27] MultiNational Coorporations – Koorporata shumëkombëshe

American". Megjithatë, pavarësisht qëndrimit "Amerika e para" dhe pretendimeve të reja të politikës, industria e outsourcing të Call Center pritet të rritet pa ndërprerje.

Tre nga arsyet kryesore pse kompanitë amerikane vendosin qendrat e thirrjeve në Filipine janë:
1. Tregu i telekomunikacioneve të vendit është i çrregulluar dhe i ndihmon të ulin shpenzimet.
2. Qeveria e ka cilësuar Call Center si një industri eksporti dhe ka ulur taksat e tyre.
3. Filipinasit flasin anglisht më mirë se indianët dhe janë më të pranueshëm për klientët amerikane.

iii. Rritja e vazhdueshme në vendeve kryesore të Outsourcing të Call Center

Shtetet kryesore të Outsourcing	Shkalla e rritjes në vitin 2018
India	Të ardhurat janë rritur me 7-8% në vitin 2018
Malajzia	Të ardhurat janë rritur me 7.9%. Pritet që ato të kapin 1.4 miliardë $ në vitin 2021
Filipinet	Për 5 vitet e ardhshme rritja pritet të jetë 9% në vit.

Krijimi i Call Center inbound ose outbound në vende, si: India, Filipinet dhe Malajzia do të vazhdojë të rritet.

1. India - Me një shtesë prej gati 130,000 vendeve të reja pune dhe me një rritje prej 7-8% të të ardhurave nga eksportet deri në vitin 2018, India është vendosur të jetë qendër e adoptimit dixhital që me siguri do të ndihmojë në rritjen e nënsektorëve në industrinë e Call Center.

2. Malajzia - Tregu i outsourcing të Call Center të Malajzisë parashikohet të rritet me një normë bindëse prej 7.9% dhe arrin 1.4 miliardë deri në vitin 2021.

3. Filipinet -Shërbimet e outsourcing të Call Center do të jenë burimi kryesor i të ardhurave për vendin në vitet e ardhshme. Industria e jashtme e këtij vendi pritet të performojë më mirë se dy konkurrentët e tjerë dhe të arrijë një normë rritjeje prej 9% në vit gjatë pesë viteve të ardhshme. Rrallë ka ndonjë vend që është transformuar kështu nga një industri siç janë Filipinet nga sektori i Call Center. Kjo industri e përcaktuar lirshëm tani punëson rreth 1.2 milion njerëz dhe përbën rreth 8% të PBB-së së Filipineve. Vendi është veçanërisht i fortë në qendrat e thirrjeve: ajo tashmë e ka tejkaluar Indinë, edhe pse India ka rreth 12 herë më shumë njerëz.

iv. Destinacione të reja

Tregjet e reja në zhvillim janë të gjitha të vendosura për të dhënë një konkurrencë të ashpër në krijimin e BPO-ve dhe industrisë së Call Center në një të ardhme shumë të afërt. Disa nga vendet që do të udhëheqin këtë ndryshim janë:

Meksika - Falë rritjes së përdorimit të internetit në rajon që ka shënuar një rritje prej rreth 1644.3% gjatë 15 viteve të fundit, Meksika ka zbuluar një pishinë të madhe talentesh për outsourcing dhe është rritur për t'u bërë vendi i 8-të më i dëshirueshëm për outsourcing në botë. Disa nga arsyet kryesore për rritjen e saj përfshijnë:

• Stabiliteti politik dhe ekonomik
• Afërsia me Silicon Valley
• Pishinë e madhe e talenteve

Bullgaria - Bullgaria është aktualisht vendi i 12-të më i dëshirueshëm në botë. Disa nga arsyet për këtë përfshijnë:

• Numri i madh i talenteve me ekspertizë të thellë teknike
• Aftësia e fuqisë punëtore për të folur të gjitha gjuhët kryesore evropiane
• Paga më e ulët midis vendeve të BE-së (235.62 euro në muaj)

Rumania - Rumania aktualisht është vendi i 13-të më i dëshirueshëm për outsourcing në botë dhe gjithashtu është ekonomia më e shpejtë në rritje në BE me një normë të parashikuar rritjeje prej 5.7%. Si rezultat, shumë kompani të jashtme, duke përfshirë disa nga ofruesit e shërbimeve të Call Center (inbound dhe outbound) kanë hedhur vështrimin e tyre në këtë vend për zgjerimin në të ardhmen. Disa nga arsyet për këtë përfshijnë:

• Paga e dytë më e ulët në BE (rreth 321.17 euro në muaj)
• 54% e të diplomuarve kanë një sfond në shkencë dhe teknologji
• Lidhja më e shpejtë e internetit në Bashkimin Evropian

Punonjësit duhet të bëjnë shumë punë njëherësh për të kapërcyer mungesën e stafit të kualifikuar.

Industria Call Center/BPO ka bërë një rrugë të gjatë në 10 vitet e fundit. Gjigantët e mëdhenj multinacionalë aktualisht financojnë teknologji inovative në vendet furnizuese të tyre, si: India dhe Filipinet, për të kompensuar mungesën e fuqisë punëtore të kualifikuar që ka dëmtuar ndonjëherë këta kontraktorë. India po lufton tashmë me mungesën e fuqisë punëtore (ekspertë që mund të ofrojnë cilësi të lartë shërbimi për klientët ndërkombëtarë). Për shkak të rritjes së sektorit, Call Center duhet të zëvendësojë stafin e tyre të aftë me alternativa të uljes së kostos, si inteligjenca artificiale dhe automatizimi. Kërcënimi në rritje i humbjes së vendeve të punës nga teknologjia i ka detyruar qeveritë dhe bizneset të ritrajnojnë punonjësit e tyre dhe t'u japin atyre më shumë aftësi. Industria e Call Center do të duhet të investojë shumë në trajnimin dhe zhvillimin e punonjësve ekzistues për të penguar humbjet e vendeve të punës për shkak të automatizimit.

v- Kontraktimi i furnizuesve offshore nga bizneset e reja

Gjithnjë e më shumë bizneset që po shfaqen këto ditë po përballen me ankth të lartë të performancës së tyre. Ato janë nën presion të madh për të treguar rezultate me burime të kufizuara dhe në shumë më pak kohë. Me një buxhet më të vogël për të marrë burime lokale, ato shpesh shikojnë drejt alternativave të jashtme për të marrë shërbime me kosto të ulët nga Call Centerat e vendeve offshore. Si rezultat, bizneset e reja dhe këto Call Center në offshore janë bërë të varura nga njëra-tjetra, një trend që do të jetë më i dukshëm në vitet në vazhdim.

2.1.1 Rritja e pritshme globale

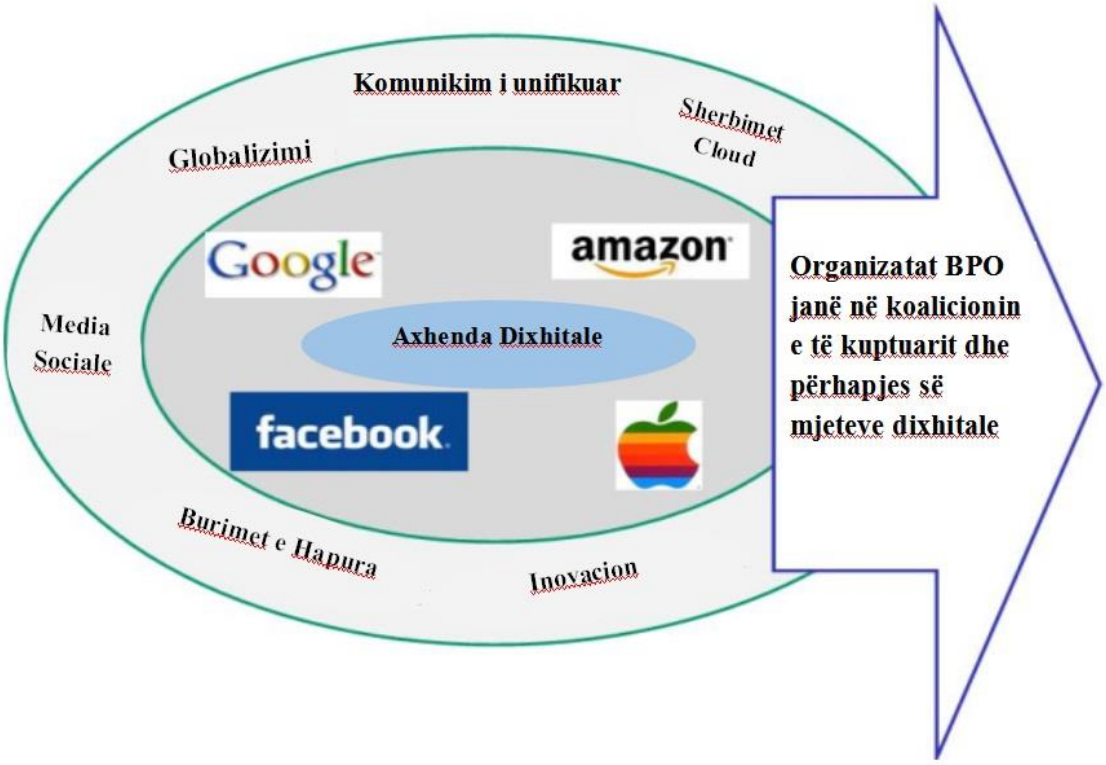
Për të pasur një pasqyrë të mirë të rritjes globale në këtë treg, sondazhi i Qendrës Globale të Kontaktit *Deloitte* është një bazë e mirë për të filluar. Hulumtuesit e saj kanë anketuar 560 qendra të Call Center nga e gjithë bota (41% e të cilave janë kompani shumëkombëshe).

Rezultatet duken shumë premtuese për industrinë. 77% e qendrave të kontaktit presin të mbajnë ose të rriten në madhësi gjatë 1-2 viteve të ardhshme, ndërsa luftohet recesioni global.

36% e qendrave të thirrjeve të anketuara po kërkonin të zhvendoseshin dhe SHBA ishte ende numri një i zgjedhur. Studimi gjithashtu tregon disa prej faktorëve që luajnë një rol kur bizneset mendojnë të zhvendosen. Disponueshmëria e punës ishte shqetësimi më i madh, i ndjekur nga kostoja e punës, perceptimet e konsumatorëve dhe aftësitë e punës. Kjo listë vazhdoi deri tek faktorët më pak të rëndësishëm, të cilët përfshinin ruajtjen e punës dhe ndryshimin e orës nga një zonë në tjetrën.

Kompania *Deloitte* u kërkoi bizneseve se në cilat rajone do të konsideronin zgjerimin apo zhvendosjen e tyre dhe përgjigjet ishin si më poshtë:

- 30% SHBA
- 10% Kanada
- 10% Azi Paqësor
- 8% Kinë
- 8% Evropë
- 6% Afrikë
- 6% Amerikë Latine
- 5% Indi
- 2% Lindja e Mesme



Ajo që është interesante këtu, është Kanadaja, Azia e Paqësorit dhe Kina janë përpara Evropës dhe se Afrika dhe Amerika Latine qëndrojnë mbi Indinë. Në aktin e ndërlikuar balancues midis kostos dhe cilësisë, disa rajone kanë fituar, ndërsa të tjerët po përpiqen të përmbushin të gjitha kriteret.

Ekspertët e industrisë gjithashtu e shohin automatizimin si një nga kërcënimet më të mëdha për vendet e punës në Call Center. Shumë kompani planifikojnë të investojnë deri në 43% në robotikë në dy vitet e ardhshme.

Në të njëjtën kohë, qeveritë furnizuese të Call Center dhe BPO-ve do të përqendrohen në edukimin e fuqisë punëtore të tyre për të përmbushur kërkesën në rritje të industrisë. Për të përmbushur kërkesat, edhe stafi i Call Center do të duhet të zgjerojë aftësitë e tij.

Startup-et gjithashtu do të luajnë një rol të rëndësishëm në sektorin e outsourcing të Call Center gjatë këtij viti. Industria do të përfitojë nga transparenca në politikat e tyre dhe pritet të arrijë në 262 miliardë dollarë deri në vitin 2020.

2.1.2 Tregu Evropian i Outsourcing, BPO-të dhe agjenda dixhitale për Evropën

Ka shumë prirje premtuese në tregun evropian të outsourcing. Mundësitë kryesore qëndrojnë në sektorët që përpunojnë shumë të dhëna (Big Data), mobile dhe sociale, si dhe në teknologjinë IoT (Interneti i Gjërave), realitetin virtual dhe të shtuar, teknologjia Blockchain dhe dizajnin grafik. Shërbimet e reja cloud që ofrojnë ruajtje masive, mjete analitike dhe algoritme kanë nxitur veçanërisht këtë zhvillim. Shembujt përfshijnë Amazon Web Services, Microsoft Azure dhe Google.

Megjithatë, për ta bërë këtë në mënyrë efektive, duhet kohë dhe burime. Transferimi i kësaj pune ose i pjesëve të saj i lejon kompanitë të qëndrojnë të përqendruara në biznesin e tyre kryesor. Ndërkohë, shërbimet dhe mjetet për grumbullimin e të dhënave të bazuara në "cloud" ofrojnë shumë mundësi.

Rregullorja e re e Evropës për Mbrojtjen e të Dhënave hyri në fuqi më 25 maj 2018. Kjo rregullore është hartuar për të mbrojtur individët në Evropë nga privatësia dhe shkeljet e të dhënave. Sipas saj, çdo kompani ose individ që përpunon të dhëna është gjithashtu përgjegjës për mbrojtjen e këtyre të dhënave. Rregullorja zbatohet për të gjitha kompanitë që përpunojnë të dhënat personale të personave në Evropë, pavarësisht nga vendndodhja e kompanisë. Të dhënat personale që kjo rregullore mbron, mund të shkojnë nga një emër ose adresë e-maili tek detajet e bankës, përmbajtja e mediave sociale, fotografitë ose edhe një adresë IP.

Disa të drejta kyçe të konsumatorëve që duhet të përmbushen përfshijnë pëlqimin, të drejtën për qasje, transferueshmërinë e të dhënave dhe të drejtën për t'u harruar. Pra, nëse përpunoni të dhënat e personave në BE, pavarësisht se ku jeni në botë, duhet të siguroheni që të jeni në përputhje me Rregulloren e re të Evropës për Mbrojtjen e të Dhënave

Në tregun evropian të punës ka një mungesë të konsiderueshme të aftësive të Teknologjisë së Informacionit. Komisioni Evropian pret që deri në vitin 2020 të ketë deri në 756,000 vende të lira për profesionistët e IT-së. Për këtë arsye, 40% e kompanive evropiane kanë vështirësi në gjetjen e specialistëve të IT-së.

Në mars 2010, Komisioni Evropian publikoi projektin e Evropës 2020[28] që përshkroi një strategji për rritje të zgjuar, të qëndrueshme dhe gjithëpërfshirëse. Në këtë dokument strategjik, Komisioni ka përcaktuar një sërë prioritetesh kombëtare dhe të BE-së, të cilat synojnë në mënyrë specifike të arrijnë rimëkëmbjen ekonomike. Një nga tre nismat kryesore ishte vendosja e një Agjende të re dixhitale për Evropën.

Komisioni e sheh qartë se një ekonomi dixhitale e zgjuar mund të luajë një rol shumë të rëndësishëm në rritjen e shërbimit dhe në të njëjtën kohë ndihmon në krijimin e blloqeve të nevojshme për rritjen e qëndrueshme afatgjatë në Evropë. Rimëkëmbja evropiane mund të arrihet vetëm duke patur tre prioritete: trajtimin në mënyrë efektive të krizës së borxhit sovran, zgjidhjen e sektorit bankar dhe dhënien e shërbimeve dixhitale. Komisioni është duke u përpjekur në mënyrë të qartë për të inkurajuar vrullin për arritjen e objektivave dixhitalë.

Sektori BPO është rritur që nga fillimet e outsourcing të industrisë së Call Center në vitet 1980. Epoka e Call Center ndihmoi për të krijuar punësim të rëndësishëm në të gjithë Evropën, megjithatë, ishte gjithmonë i pozicionuar jashtë ekonomisë së zgjuar (smart). Megjithatë BPO-të qëndrojnë më qartë në ekonominë e zgjuar dhe për këtë arsye kanë një rol interesant për të luajtur në dy aspekte, duke mundësuar objektivat e Komisionit dhe duke shpërndarë mjetet e ekonomisë dixhitale.

Përfitimet e mundësisë së agjendës dixhitale ilustrohen më së miri nga pionierët dhe emrat e familjeve të moshës dixhitale (Google dhe Amazon, etj). Bizneset në të gjithë Evropën duhet t'u

[28] http://ëëë.interactioneurope.com/blog/author/richard-hoque

kushtojnë vëmendje ndryshimeve transformuese që kërkohen për të shfrytëzuar mundësitë dixhitale. Është një peisazh i ndërlikuar që është duke u formuar nga një përzierje e teknologjisë (p.sh. cloud computing, etj) dhe ndryshimet e sjelljes së konsumatorit (p.sh. Social Media).

Kompanitë BPO janë alternativa të axhendës dixhitale për arsyet e mëposhtme:

- ✓ Kompanitë BPO janë të pozicionuara mirë për të mundësuar uljen e ndërmjetësve të industrive, një nga nënproduktet kryesore të ekonomisë dixhitale;
- ✓ Kompanitë BPO kuptojnë globalizimin dhe zotërojnë optimizimin e burimeve dhe, duke mundësuar teknologjinë e kërkuar, ofrojnë një infrastrukturë globale virtuale;
- ✓ Ekonomia dixhitale ka të bëjë me bashkëveprimin efektiv dhe angazhimin me klientët. Komunikimi është kompetenca kryesore e BPO-ve;
- ✓ Axhenda dixhitale duhet të bëjë të mundur përmirësimin e konkurrencës evropiane. Eficenca e kostos është një kompetencë thelbësore e BPO-ve.

Për më tepër, organizatat BPO në mënyrë tipike i japin më tepër rëndësi produktivitetit të aktiviteteve në vendin e origjinës. Ky kombinim i produktivitetit më të lartë dhe efikasitetit të kostos do të ndihmojë në këtë mënyrë të sjellë përmirësime të rëndësishme në konkurrencën evropiane.

2.1.3 Sektori Call Center në Evropë

Një studim[29] ka treguar se 3.7 milion njerëz janë të punësuar në 35,000 njësi të Call Center në Evropë. Studimi, i sponsorizuar nga Altitude Softëare, ka treguar se në vitin 2013 kishte më shumë se 35,000 qendra të kontaktit, me mesatarisht 78 vende, duke punësuar 3.7 milion njerëz në 30 vende në Evropë.

Benchmark-u parashikon një shkallë të shtuar vjetore të rritjes prej 4.4% në punësimin e sektorit të Call Center në Evropë në dekadën e ardhshme. Studimi gjithashtu vlerëson se outsourcing përfaqëson 20% të aktivitetit të Call Center në Evropë, ndërsa operacionet përbrenda raportohen të përbëjnë 75%.Tregu i qendrës evropiane të kontakteve është një realitet që evoluon shpejt dhe duhen më shumë kërkime për të kuptuar më mirë tendencat e industrisë në Evropë. Bankat, kompanitë e sigurimeve dhe telekomit janë shfrytëzuesit më të mëdhenj të sektorit Call Center (49% të industrisë), por përdoruesit e tjerë të rëndësishëm përfshijnë shitjen me pakicë dhe udhëtimin/kohën e lirë.

Puna në Call Center është e njohur për të diplomuarit e rinj të cilët nuk mund të gjejnë punë në fushat e tyre të studimit. Pagesa është dukshëm më e mirë sesa punët e tjera të disponueshme për të diplomuarit e rinj, aq sa dyfishohet, sipas ILO-s. Megjithatë, punëtorët e Call Center përballen me rreziqe serioze për shëndetin, duke filluar nga stresi i shkaktuar nga mjedisi i presionit të lartë deri tek çrregullimet e gjumit.

[29] https://www.callcentrehelper.com/contact-centres-employ-3-7-million-people-in-europe-65271.htm

Studimi i Universitetit të Cornell,[30] i cili ka skuadra hulumtuese në 20 vende, ka kaluar në fazën e dytë, duke intervistuar stafin, menaxherët, sindikatat dhe kompanitë. Ky studim ka treguar se në disa vende evropiane, sindikatat janë të pranishme në rreth gjysmën e qendrave të thirrjeve (në vende, si: Danimarka, Franca dhe Britania e Madhe), por shifra është 10% në SHBA dhe zero në Indi. Në Holandë, 63% e qendrave të thirrjeve kanë këshillat e punës.

Marrëveshjet kornizë globale me ndërkombëtarët hapin derën për të drejtat e punës dhe bashkëpunim më të madh ndërkombëtar për të ndihmuar punëtorët në mbarë botën në këtë industri me rritje të shpejtë dhe për të përmirësuar cilësinë e jetës së tyre të punës. Rritja e fuqishme e anëtarësimit do të ndihmojnë sindikatat të promovojnë axhendën e profesionistëve të Call Center dhe të krijojnë shërbime cilësore dhe të mira në industri. Në shumë vende, strukturat ekzistuese të sindikatave janë zgjeruar për të mbuluar qendrat e reja të Call Center. Në Greqi, punonjësit e COSMOTE-s, pjesa mobile i operatorit kombëtar të telekomit të Greqisë OTE, kanë filluar organizimin e punonjësve të Call Center dhe bashkimin e tyre në sindikatë.

Në Telefonica, Spanjë, sindikatat dhe kompanitë Call Center bashkëpunojnë në një program trajnimi që siguron të paktën 35 orë trajnim jashtë punës në vit dhe lejon punonjësit, të cilët kontribuojnë në fondin e trajnimit, për të ndërtuar kualifikimet.

Në Francë është nënshkruar një marrëveshje e re në sektorin e Telekomit me prioritet për të rinjtë dhe gratë duke u ofruar operatorëve të Call Center, mundësinë për të pasur një kualifikim të certifikuar. Ky është hapi i parë në sektorin e Telekomit dhe mbetet objektiv që certifikatat të shtrihen në sektorë të tjerë, veçanërisht në operatorët që punojnë në Call Center.

Sindikatat franceze gjithashtu po monitorojnë etiketën sociale të qeverisë[31] për Call Center që synon të përmirësojë imazhin e industrisë dhe të inkurajojë përgjegjësinë sociale të korporatave. Skema ka stimuj financiarë dhe kompanitë me etiketë mund të aplikojnë për kontratat qeveritare, kjo skemë mund të ndihmojë në shmangien e shtimit të kostove operative të kompanive.

Puna cilësore në Call Center mbetet ende një sfidë për të gjitha sindikatat që operojnë në sektorin e telekomunikacionit ose sektorin e Call Center.

2.1.3.1 Sfidat dhe vështirësitë e punonjësve të Sektorit Call Center

Aseti më i vyer i sektorit Call Center janë punonjësit. Një nga problemet kryesore të punonjësve në Call Center është përballja me kërkesën për shumë orë shtesë të papaguara. Për fat të keq, ky abuzim është i shfrenuar në industrinë e qendrave të thirrjeve. Për shembull, raporte të ndryshme tregojnë që kompania Yelp! në Kaliforni nuk i paguante agjentët e saj të shitjes për orët jashtë orarit. Pretendime të ngjashme ka pasur edhe për kompani të tilla, si: Concentrix, Teleperformance, Huntington Bank, Minac, Auto Club, Ameridial, Bank of America, etj. Në

[30] Holman, D., Batt, R., & Holtgreëe, U. (2007).*The global call center report: International perspectives on management and employment* (Executive summary) [Electronic version]. Ithaca, NY: Authors.
[31] Kjo etiketë aplikohet nga qeveria, por monitorohet nga sindikatat

vitin 2016, kompania “Sutherland Global Service”në Nju Jork pagoi 1.075 milionë dollarë për të zgjidhur një padi për orë jashtë orarit të papaguara për punonjësit e Call Center.[32]

Mënyra kryesore që punëdhënësit shmangin pagesën e punonjësve të qendrave të thirrjeve për oëet jashtë orarit është duke kërkuar nga ata që të kryejnë detyra para, pas apo edhe gjatë turneve të tyre. Këto detyra të papaguara mund të kapin shpejt deri në 30 minuta për disa punëtorë të qendrës së thirrjes. Punonjësit shpesh përballen me presion për të mos raportuar të gjitha orët që kanë punuar ose për të punuar jashtë orarit. Rezultati është se shumë punonjës të qendrave të thirrjeve mund të punojnë më shumë se 40 orë në javë, por nuk paguhen nga punëdhënësit e tyre, një shkelje e drejtpërdrejtë e ligjit për pagat dhe orët.

Nga ana tjetër, disa punëdhënës përdorin tituj pune për të mashtruar agjentët e Call Center për orët jashtë orarit të punës.[33] Ata mund t'u japin tituj që tingëllojnë sikur punonjësi është një mbikëqyrës ose menaxher, kur detyrat e tyre aktuale nuk janë të ndryshme nga ato të një punonjësi tjetër. Kjo është një përpjekje për të deklaruar agjentin si të përjashtuar nga puna jashtë orarit duke shkelur ligjin.

Stresi brenda ambienteve të një Call Center është i përhapur dhe ka një ndikim serioz në mirëqenien e agjentit, efektivitetin e Call Center dhe suksesin e kompanisë. Prandaj është e domosdoshme që menaxherët e Call Center të jenë në gjendje të kuptojnë dhe të njohin burimet e stresit brenda Call Center për ta luftuar atë. *"Stresi ekziston në çdo Call Center - nuk ka asnjë përjashtim nga ky rregull”*[34]. Stresi, si një çështje e rëndësishme në mesin e punëtorëve të Call Center, ka si burim monitorimin e fortë dhe vënien në shënjestër për matjen e performancës, e cila i detyron punonjësit të punojnë me orë të gjata dhe të parregulluara në punë që mund të jenë monotone dhe të përsëritura. Një burim tjetër stresi është edhe kufizimi i mundësive për promovim.

Punonjësit e Call Center përbëjnë një pjesë të konsiderueshme të fuqisë punëtore në Mbretërinë e Bashkuar dhe kryejnë një rol jetësor në vijën e frontit të shumë organizatave. Puna në qendrën e thirrjeve mund të jetë stresuese dhe nganjëherë punëtorët e kanë të vështirë të përballojnë kërkesat. Sindikatat në Britaninë e Bashkuar kanë pasur sukses në fitimin e kompensimit për anëtarët e prekur nga shoku akustik.[35] Sindikata CËU (Communication Ëorkers Union) në Britaninë e Madhe ka fituar mbi 100 raste dhe iu ka sjellë anëtarëve të prekur më shumë se 1 milion paund kompesim si rezultat i goditjeve akustike, ndryshe të përshkruara si zhurma të forta, ulërima të shkurtra ose tone të larta, të mbështetura nga operatorët e Call Center që mbanin kufje. Ato ndodhin pa paralajmërim, pavarësisht nga kufizimet e supozuara "thelbësore" të siguruara nga punëdhënësit. [36]

Nje studim i ILO-s[37] thotë se punëtorët gjithashtu vuajnë nga lodhja, pagjumësia, tendosja e syve, qafa, shpatulla, dhimbjet e shpinës, problemet e fytit dhe frymëmarrjes të lidhura me pirjen

[32] https://ëëë.oëedunpaidëages.com/call-center-ëorkers-robbed-of-overtime-pay/
[33] https://ëëë.oëedunpaidëages.com/call-center-ëorkers-robbed-of-overtime-pay/
[34] ëëë.uniglobalunion.org, June 2006, **A UNI Report on customer service professionals and their unions**

[35] ëëë.uniglobalunion.org, June 2006, **A UNI Report on customer service professionals and their unions**
[36] ëëë.uniglobalunion.org, June 2006, **A UNI Report on customer service professionals and their unions**
[37] http://ëëë.ilo.org/global/about-the-ilo/neësroom/neës/ËCMS_142686/lang--en/index.htm

e duhanit të tepërt. Agjentët e Call Center shpesh marrin infeksione të veshit për shkak të kufjeve të pista. Ata gjithashtu marrin shok akustik të shkaktuar nga thirrja e telefonuesve të pasjellshëm dhe reagimet elektrike. Shumica e kompanive të BPO që ofrojnë paga më të larta, kërkojnë që punonjësit të bëjnë turne të natës pa ndonjë mundësi për t'u ndërruar me turne ditore. Konventa e ILO-s për punën e natës së vitit 1990 gjithashtu bën thirrje për vlerësimin e shëndetit për punëtorët e natës në intervale të rregullta për të zvogëluar ose shmangur problemet shëndetësore.

Në përgjithësi vërehet se institucionet kombëtare të tregut të punës ndikojnë në strategjitë e menaxhimit. Qendrat e thirrjeve në ekonomitë e koordinuara kanë tendencë të kenë punë më cilësore, qarkullim më të ulët dhe shpërndarje më të ulët të pagave sesa qendrat e thirrjeve në ekonomitë e tregut liberal dhe në vendet e industrializuara kohët e fundit, ku rregulloret e tregut të punës dhe sindikatat janë më të dobëta. Qendrat e thirrjeve gjithashtu përdorin më shumë nënkontraktimin dhe kontratat me kohë të pjesshme si strategji për të rritur fleksibilitetin organizativ.

Pjesa më e madhe e punës së trajtimit të thirrjeve dhe përpunimit të të dhënave të dërguara jashtë shtetit është themelore dhe përsëritëse. Kur dikush kërkon të lëvizë një numër të vjetër telefoni në një kartë të re SIM, shumë baza të dhënash duhet të përditësohen, shpesh duke kopjuar të dhëna nga burime të ndryshme. Detyra të tilla rutinore shpesh mund të bëhen më mirë nga një makinë. "Blue Prism" prodhon programe "robotike"[38] që kryejnë detyra të tilla përsëritëse siç do t'i bënte një person, pa kërkuar ndryshime në sistemet themelore të TI[39]-së, por shumë më shpejt dhe më lirë.

Gjithnjë e më shumë, kompanitë perëndimore nxisin konsumatorët që të lidhen me e-mail ose chat në internet. Robotët mund t'i trajtojnë këto kërkesa pa problem. Sistemet më të zgjuara ua referojnë pyetjet më të ndërlikuara operatorëve njerëzorë dhe mësojnë nga përgjigjet e tyre.

Gjithashtu, programi i bën punëtorët e qendrave të thirrjeve më efikasë. Ai tërheq dhe shfaq të dhënat e klientit në ekranet e punonjësve shumë shpejt, duke reduktuar nevojën për t'i transferuar telefonuesit në departamente të tjera ku ata do të duhet të dëshmojnë përsëri identitetin e tyre. Robotët pritet të bëhen më të shpejtë, më të zgjuar dhe më të lirë. Si rezultat, pritet që punët bazike të zhduken. Kjo nënkupton që punëtorët e qendrave të thirrjes do të kërkohen me kualifikim më të lartë. Si rrjedhojë, automatizimi mund të nënkuptojë më pak vende pune ose, të paktën, më pak rritje në Indi dhe në Filipine, por më shumë vende pune në Amerikë dhe Evropë ku punonjësit janë më të kualifikuar.

Pavarësisht se sektori ka pagat të larta për të rinjtë opo të sapodiplomuarit krahasuar me një pagë në një vend pune tjetër, kjo nuk përkthehet në punë të denjë. "Puna e denjë nuk është vetëm për pagat. Ajo gjithashtu është për kushtet e punës, sigurinë dhe shëndetin në punë, të drejtën për sindikalizëm, të drejtën për mbrojtje sociale dhe të drejtën për dialog social"[40]. Këto aspekte nuk janë të mbuluara mirë në sektorin Call Center.

[38] Hera-herës përcaktohen edhe thjesht si robotë
[39] TI-Teknologjia e Informacionit
[40] http://ëëë.ffë.ph/2014-updates/march2014/Philippines_a_Magna_Carta_for_call_centre_ëorkers.html

Që nga fillimi, industria ka krijuar sfida të veçanta për punëtorët dhe sindikatat e tyre. Sindikatat e këtyre sektorëve tashmë e kanë identifikuar cilësinë e shërbimit dhe punën e denjë si fusha kyçe për të siguruar sigurinë e vendeve të punës dhe për të siguruar të drejtat themelore të punës. Shumë kompani Call Center janë organizuar tashmë në sindikata, por shumë mbeten jashtë mbrojtjes së sindikatave. Outsource i Call Center mbetet një kërcënim për shumë vende pune që shkojnë për vendet në zhvillim pa konsultim adekuat ose sigurim të vendeve të punës në vendin e origjinës[41].

Call Center janë një pjesë e rëndësishme e sektorit të telekomunikacionit dhe zakonisht merren me një sërë aktivitetesh, duke përfshirë shitjet, shërbimin dhe menaxhimin e defekteve. Sindikatat në Evropë dëshirojnë që të gjithë aktorët në komunitet të ndajnë përfitimet e rritjes së vazhdueshme të operacioneve të Call Center. Ato po nxiten të rrisin bashkëpunimin në nivel kombëtar dhe global për të rekrutuar dhe organizuar profesionistë të shërbimit të klientit dhe për të ndihmuar në sigurimin e punës së denjë. Sindikata në Evropë po punojnë dhe synojnë hartimin e një Karte Parimesh për sektorin[42] e Call Center e cila njeh standardet minimale, për të ndihmuar sindikatat të masin dhe identifikojnë punëdhënësin e mirë dhe të keq dhe përfshin një sërë parimesh të gjera për industrinë e Call Center. Prioriteti gjithashtu lidhet me rritjen e trajnimit për t'u ofruar punonjësve të shërbimit të klientit aftësi më të mëdha dhe për të lehtësuar zhvillimin e karrierave kuptimplotë për punëmarrësit, si dhe shërbimin cilësor për konsumatorët. Kompanitë e Call Center që angazhohen në Kartën e Call Center duhet të njihen dhe promovohen publikisht si nga institucionet shtetërore, ashtu edhe nga organizatat e sindikatat. Kjo do t'i bëjë ato tërheqëse për klientët, partnerët e biznesit, punonjësit e mundshëm, agjencitë e punësimit dhe komunitetin.

Edhe në Shqipëri partnerët socialë[43] në këtë sektor synojnë të punojnë së bashku për të zhvilluar strategji që t'i inkurajojë qendrat e thirrjeve për të vepruar në parimet e punësimit cilësor dhe me standard të lartë të shërbimit ndaj klientit. Një angazhim të tillë ka pasur edhe nga shoqata "Together for Life"[44] dhe Sindikata e Punonjësve të Postë-Telekomit Shqiptar,[45] të cilët kanë qëllim të përbashkët promovimin e një të ardhmeje pozitive për punësimin në Call Center, veçanërisht për të inkurajuar investimet në arsim dhe zhvillimin e aftësive të punonjësve. Ato janë të angazhuar për kënaqësinë e punës dhe zhvillimin e punonjësve si e ardhmja e biznesit.

2.2 Politikat shtetërore dhe situata aktuale në sektorin Call Center në Shqipëri

Raporti i Komisionit Evropian

[41] ëëë.uniglobalunion.org, June 2006, A UNI Report on customer service professionals and their unions
[42] ëëë.uniglobalunion.org, **GLOBAL UNION** CALL CENTRE CHARTER

[43] Që nënkupton tre palë: shtet, punëdhënës, punëmarrës
[44] Organizatë joqeveritare dhe jofitimprurëse që punon në mbrojtje të të drejtave të njeriut në Shqipëri, përfshirë mbrojtjen e të drejtave të punëmarrësve
[45] Organizatë sindikale sektoriale që përfaqëson interesat e punonjësve në sektorin e telekomunikacionit, postave, call center etj, regjistruar me Vendim nr. 3, dt. 08.06.1994, të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë

Referuar **Raportit të Komisionit Evropian për 2019** për Shqipërinë, rregullat e BE-së në fushën sociale përfshijnë standardet minimale në legjislacionin e punës, barazinë, shëndetin e sigurinë në punë, si dhe mosdiskriminimin. Ato gjithashtu nxisin dialogun social në nivel evropian.

Sipas BE-së, Shqipëria gëzon një nivel të përgatitjes për politikën sociale dhe punësimin. Disa përparime janë bërë në rritjen e pjesëmarrjes në tregun e punës dhe në përmirësimin e cilësisë dhe efektivitetin e institucioneve dhe shërbimeve të tregut të punës. Shqipëria ka vijuar të ristrukturojë sistemin e saj të qeverisjes së punësimit, siç përcaktohet në ligjin e ri për arsimin dhe formimin profesional.[46] Shkalla e punësimit dhe pjesëmarrja në tregun e punës mbeten të ulëta dhe ekonomia joformale mbetet ende një ofrues i rëndësishëm i punësimit.

Lidhur me *legjislacionin e punës,* Kodi i Punës me ndryshimet e pësuara po zbatohet. Monitorimi i zbatimit të ndryshimeve të Kodit të Punës ende kërkon forcimin e mbledhjes së të dhënave dhe instrumente më të mira për përpunimin e këtyre të dhënave. Kapaciteti dhe performanca e Inspektoratit të Punës duhet të forcohen më tej dhe inspektoratet e punës duhet të zhvillojnë trajnime efektive të inspektorëve. Puna e të miturve mbetet ende problem me shumë nevojë për mekanizma për parandalimin e saj. Ka nevojë edhe për forcimin e sistemit për monitorimin e punës tek të miturit.

Lidhur me *sigurinë dhe shëndetin në punë*, dokumenti dhe plani i veprimit për politikat e punësimit, sigurisë dhe shëndetit 2016-2020 është në zbatim. Midis viteve 2013 dhe 2017, Shqipëria miratoi ndryshimet ligjore që përafronin me 19 direktiva të BE-së, të lidhura me Direktivën Kuadër për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë. Në vitin 2018, Shqipëria u përqendrua në zbatimin, por kapacitetet e kufizuara financiare dhe njerëzore përbëjnë një pengesë për zbatimin efektiv të legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë. Aksidentet e raportuara në punë janë rritur nga 107 raste në 2016-2017, në 222 raste në 2017-2018, dhe vdekjet në punë u rritën nga 13 në 33 për të njëjtën periudhë kohore. Shumica e aksidenteve në punë kanë ndodhur në miniera, prodhim dhe ndërtim.

Dialogu social mbetet i dobët si në sektorin privat, ashtu edhe në atë publik. Sa i përket tripartitetit të dialogut social, mandati i Këshillit Kombëtar të Punës u rinovua në prill 2018. Megjithatë, kriteret e qarta të përfaqësimit po diskutohen dhe nuk janë vendosur ende në ligj. Nevojiten përpjekje të rëndësishme për transformimin e Këshillit Kombëtar të Punës në një forum efektiv të dialogut social, duke synuar përmirësimin e bisedimeve kolektive. Intensifikimi i bipartitetit të dialogut social, në veçanti në nivel vendor dhe në nivel ndërmarrjesh është i nevojshëm në të gjithë vendin. Në nivel rajonal, vendimi për një Këshill Rajonal trepalësh, i përbërë nga përfaqësues të organizatave të punëdhënësve, sindikatave dhe përfaqësuesve të shtetit ishte planifikuar të krijohej deri në tremujorin e dytë të vitit 2018, por që ende nuk është miratuar. Gjithashtu, sistemi i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve miqësore të punës ka nevojë për konsolidim të mëtejshëm.

Lidhur me *politikën e punësimit*, reforma administrative dhe reduktimi i kapaciteteve njerëzore vazhdon të ndikojë në hartimin, zbatimin dhe monitorimin e politikave dhe masave të punësimit. Ndërsa në tregun e punës ka pasur përmirësime, ka çështje që kanë të bëjnë me përafrimin e

[46] LIGJ Nr. 15/2017 PËR ARSIMIN DHE FORMIMIN PROFESIONAL NË REPUBLIKËN E SHQIPËRISË

arsimit (duke përfshirë arsimin e të rriturve) tek nevojat e tregut të punës. Shkalla e pjesëmarrjes në punësim dhe në tregun e punës ka vijuar të rritet në 2018-n dhe është e lartë në krahasim me rajonin. Megjithatë, këto shifra fshehin papunësi të lartë. Ka përfunduar rishikimi afatmesëm i strategjisë kombëtare të punësimit dhe aftësive. Është hartuar, por mbetet për t'u miratuar legjislacioni për Arsimin dhe Formimin Profesional. Nuk ka pasur progres në shtrirjen në zgjerimin e punësimit dhe shërbimeve të arsimit dhe trainimit profesional në zonat rurale. Rishikimi i legjislacionit kuadër për Kualifikimet Shqiptare u miratua në maj 2018, por nevojiten përpjekje të rëndësishme për ta bërë atë funksional. Ligji mbi nxitjen e punësimit u miratua në mars 2019. Agjencia Kombëtare për Punësimin dhe Aftësitë pritet të krijohet gjatë vitit 2019, por ka nevojë që të miratohet legjislacioni dytësor.

Për *mosdiskriminimin në punësim* janë miratuar ndryshime legjislative për punësimin dhe mjedisin e punës për gratë, duke përcaktuar dhe përmbysur barrën e provës në rastet e ngacmimit seksual.

Sa i përket *barazisë midis grave dhe burrave në punësim*, sipas të dhënave të INSTAT-it, hendeku gjinor në punësim ishte 14.3 % dhe nuk tregon ndonjë shenjë përmirësimi gjatë viteve të fundit. Vendi nuk ka mjaftueshëm kopshte dhe objekte edukimi dhe kujdesi për fëmijët e mitur për të mundësuar që prindërit, veçanërisht gratë, të punojnë. Ndryshimet në Kodin e Punës përfshijnë më shumë masa për të mbështetur balancën punë-jetë për prindërit që punojnë, por nuk ka monitorim të zbatimit të këtyre masave. Sipas raportit të 2018-s të INSTAT-it, 42% e grave në fuqinë punëtore janë të punësuara në pozita të paguara, ndërsa 23.0% e tyre angazhohen në punë të papaguara në biznesin familjar. Shqetësim mbetet niveli i punonjëseve femra në tregun informal të punës, sidomos në industritë e tekstilit dhe të këpucëve, pa mbrojtjen e duhur të punës dhe sociale. Ka gjithashtu shqetësime për mungesën e të dhënave mbi numrin e grave që punojnë në ekonominë joformale.

Situata aktuale në sektorin Call Center

Puna në sektorin Call Center zë një peshë të konsiderueshme në punësimin e shtetasve shqiptarë. Në vitet e fundit, tre kompani Call Center renditen ndër 10 punëdhënësit më të mëdhenj në vend, teksa janë tre sipërmarrjet e para private për sa i përket numrit të personave që kanë punësuar. Kompanitë Call center janë kthyer në burimin më të madh të punësimit në vend, sidomos tek të rinjtë. Ato janë Intercom Data Service (IDS), me rreth 3000 të punësuar, Albacall dhe Albania Marketing Service (Teleperformance), me përkatësisht rreth 2100 dhe 1800 të punësuar, sipas të dhënave nga Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve[47]. Kompanitë Tregi Marketing Group, Fiber, Professional Marketing Albania, Infocall, Fastcall renditen gjithashtu në listën e 100 punëdhënësve më të mëdhenj në vend, me nga 500-800 punonjës secila.

Nëse i referohemi vetëm sektorit privat, tre kompanitë e sipërpërmendura të Call Center janë ato që ndër vite janë bërë burimi kryesor i punësimit në sektorin privat, duke pasur numrin më të madh të të punësuave nga ndërmarrjet me pronësi joshtetërore.

Në total, rreth 25 mijë të punësuar në sektorin Call Center e bëjnë atë sektorin e katërt më të madh në Shqipëri, pas tregti-shërbimeve, ndërtimit dhe industrisë që punon me material

[47] Të dhënat i referohen vitit 2015

porositësi (fasoneritë). Sipas të dhënave nga Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve dhe INSTAT-i, ky sektor ka sot rreth 7% të të punësuarve në sektorin privat jobujqësor.

Të dhënat e 100 punëdhënësve më të mëdhenj në vend tregojnë se dy sektorët kryesorë apo punëdhënësit më të mëdhenj në ekonomi, që po gjenerojnë vende pune vitet e fundit, janë sektori Call Center dhe sektori i fasonerisë dhe të dy që kanë si avantazh shfrytëzimin e kostos së lirë të fuqisë punëtore në raport me vendet e zhvilluara.[48]

Respektimi i të drejtave të punës në sektorin Call Center

Me qëllim për t'u informuar lidhur me respektimin e të drejtave të punës dhe situatën aktuale në sektorin Call Center, shoqata "Together for Life" i është drejtuar zyrtarisht me Kërkesë për informim[49] Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore[50], të cilit i ka kërkuar informacion përsa i takon veprimtarisë së ushtruar nga ky inspektoriat.

Kërkesa përmbante pyetje që lidheshin me:

- vizitat inspektuese të kryera në subjekte që punojnë në sektorin e Call Center gjatë vitit 2018;
- shtrirjen gjeografike të subjekteve të inspektuara në rang vendi;
- sa prej këtyre vizitave inspektuese gjatë vitit 2018 kanë qenë të programuara dhe sa janë kryer pas ankesave të paraqitura;
- numrin e ankesave të paraqitura dhe/ose të trajtuara nga Inspektoriati që vijnë nga sektori i Call Center gjatë vitit 2018;
- natyrën e shkeljeve të Kodit të Punës të konstatuara nga Inspektoriati, bazuar në inspektimet e programuara për sektorin e Call Center gjatë vitit 2018;
- natyrën e shkeljeve të Kodit të Punës të konstatuara nga Inspektoriati, bazuar në ankesat e ardhura nga sektori i Call Center gjatë vitit 2018;
- numrin e masave administrative të marra pas vizitave inspektuese në sektorin e Call Center gjatë vitit 2018 dhe
- rastet e aksidenteve në punë në Sektorin e Call Center gjatë vitit 2018 dhe sa është numri i tyre.

Në përgjigjen zyrtare dërguar shoqatës "Together for Life"[51], Inspektorati Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore bën me dije se gjatë vitit 2018 nga ky Inspektoriat janë realizuar 77 inspektime pranë subjekteve që ushtrojnë aktivitet në sektorin Call Center.

Sa i takon shpërndarjes gjeografike, numri më i madh i subjekteve që ushtrojnë këtë aktivitet ndodhet në qarkun e Tiranës, prandaj edhe numri i madh i inspektimeve të kryera është regjistruar në këtë qark me 61% të inspektimeve të kryera. Pjesa tjetër e inspektimeve në këtë sektor janë kryer në qarqe të tjera. Më konkretisht, në sektorin Call Center Inspektorati ka

[48] https://balkanëeb.com/lista-ja-pesha-e-larte-e-kompanive-Call Center-ne-punesim/
[49] Bazuar në Ligjin nr. 119/2014, "Për të drejtën e informimit"
[50] Me Shkresën nr. 198, dt. 5 prill 2019, "Kërkesë për informacion lidhur me respektimin e Kodit të Punës, për punonjësit e Sektorit Call Center për vitin 2018", të Shoqatës "Together for Life"
[51] Me Shkresën nr. 800/1, dt. 06.05.2019, "Kthim përgjigje", të Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore drejtuar Shoqatës "Together for Life"

zhvilluar 47 inspektime në qarkun Tiranë, 8 në qarkun Elbasan, 6 në qarkun Vlorë, 6 në qarkun Shkodër dhe 6 inspektime në qarkun Durrës, 3 në qarkun Fier dhe 1 në qarkun Berat.

Nga këto, 57 inspektime janë kryer në bazë të programit të inspektimit, ndërsa 20 prej tyre janë kryer për shkak të ankesave të dërguara pranë Inspektoratit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore. Të gjitha ankesat e dërguara Inspektoriatit janë trajtuar me procedura administrative inspektuese. Ankesat kanë të bëjnë me çështje, si: kohëzgjatja e punës, ndërprerja e marrëdhënieve të punës dhe aplikimi i sanksioneve në pagë për punëmarrësit.

Nga rastet e trajtuara ka rezultuar se 65% e tyre kanë qenë të bazuara dhe u është dhënë zgjidhje në favor të punëmarrësve, ndërkohë që ankesat e tjera kanë qenë përtej kompetencave ligjore të Inspektoriatit, pasi duhet të ndiqeshin në rrugë gjyqësore nga ankuesit. Nga ana e tij, Inspektoriati ka komunikuar për mënyrën e zgjidhjes së ankesës me të gjithë punëmarrësit ankues.

Inspektoriati informon se për vetë natyrën e aktivitetit që zhvillojnë këto subjekte, shkeljet e konstatuara prekin çështjet e rregullimit të marrëdhënieve të punës punëdhënës-punëmarrës, përfshirë këtu kontratën e punës dhe zbatimin e këtij dokumenti nga ana e palëve. Sipas Inspektoriatit, punëmarrësit e këtij sektori kanë nivel arsimor të lartë dhe janë më të informuar përsa i takon adresimit dhe kërkesës për të drejtat që u takojnë nga legjislacioni i punës. Është konstatuar se kontratat e punës së këtij sektori kanë një cilësi më të lartë në raport me sektorët e tjerë.

Pas inspektimeve të kryera lidhur me respektimin e Kodit të Punës dhe Ligjit nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë", i ndryshuar, Inspektoriati ka lënë detyra për subjektet punëdhënës të Call Center kryesisht për çështje që kanë të bëjnë me:

- Respektimin e kompensimit të dispozitave ligjore të Kodit të Punës për ditët e festave zyrtare. Në këtë sektor është konstatuar se nuk respektohet kalendari i festave zyrtare në Shqipëri dhe punonjësit e këtij sektori dalin në punë gjatë këtyre festave;
- Respektimin e procedurës në rastet e ndërprerjes së marrëdhënieve të punës;
- Saktësimin e procedurës së masave disiplinore për punëmarrësit. Ankesat e adresuara tek Inspektoriati tregojnë se këto masa disiplinore parashikohen vetëm në rregulloren e brendshme të subjektit ekonomik dhe nuk janë pjesë e Kontratës së Punës, siç e kërkon legjislacioni i punës;
- Gjatë inspektimeve të kryera në vitin 2018 janë konstatuar duke punuar 13 punonjës informalë, të pasiguruar dhe të padeklaruar pranë skemës së sigurimeve shoqërore, për të cilët është shkelur ligji për derdhjen e kontributeve. Në këto subjekte është aplikuar masa e menjëhershme e moslejimit të vazhdimit të punës për këta punonjës deri në formalizimin e marrëdhënies së punës.
- Ngritjen e Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë në subjektet që është konstatuar që ata nuk janë krijuar siç përcakton Ligji nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë", i ndryshuar;
- Hartimin e dokumentit të vlerësimit të riskut për punonjësit dhe informimin e këtyre të fundit me masat parandaluese të mbrojtjes në punë;
- Detyrimin e punëdhënësit për krijimin e ambienteve (garderoba) për punëmarrësit;

- Sigurimin e kushteve higjieno-sanitare me standarde të mjaftueshme për numrin e punëmarrësve që kanë punësuar këto subjekte;
- Hartimi i planeve dhe informimi i punëmarrësve për evakuim në raste të emergjencave. Kjo detyrë ka rëndësi të veçantë për shkak të përqendrimit të punëmarrësve në të njëjtin ambient pune;
- Mungesën e mjekut të ndërmarrjes;
- Kryerjen e ekzaminimeve specifike mjekësore për parandalimin e sëmundjeve profesionale për shkak të pozicionit të punës para ekraneve shfaqës dhe nivelit të zhurmës në ambientin e punës;
- Mbajtjes së dokumentacionit nga ana e punëdhënësit sa i takon regjistrave të punëmarrësve me të dhënat për historikun e punësimit për çdo punëmarrës pranë subjektit;

Për vitin 2018, Inspektoriati informon se nga 77 inspektimet e kryera në sektorin Call Center në në rastet e konstatimit të shkeljeve të ligjit (Kodit të Punës apo Ligjit nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë", i ndryshuar) janë marrë gjithsej: 3 masa "Pezullim i pjesshëm i punës" për shkeljen flagrante të mosdeklarimit të punonjësve; 16 subjekteve u është dhënë masa "Paralajmërim për sanksion" si sanksion kryesor parashikuar nga Ligji nr.10 433, datë 16.6.2011, "Për inspektimin në Republikën e Shqipërisë", dhe Ligji nr. 9634, datë 30.10.2006 "Për inspektimin e punës", i ndryshuar; 1 subjekt është ndëshkuar me gjobë në masën 100 000 lekë, në total, 20 sanksione administrative.

Përsa i takon rasteve të aksidenteve në punë gjatë vitit 2018, Inspektoriati informon se gjatë vitit 2018 nuk është raportuar dhe rrjedhimisht nuk është trajtuar asnjë rast aksidenti në punë në sektorin Call Center.

Referuar Studimit "Monitorimi i zbatimit të të drejtave të punës në Sektorin e Call Center", të kryer nga Shoqata "Together for Life" në vitin 2017, rezulton se 69.2 % e të rinjve të punësuar në këtë sektor janë të gjinisë femërore. Rreth 79.5% e të punësuarve në këtë sektor janë të grupmoshës 18-30 vjeç që është edhe grupmosha që korrespondon me ndjekjen nga ana e tyre të studimeve të larta në universitet. 93.8% të të punësuarve kanë mbaruar minimalisht shkollën e mesme.[52]

Duke pasur parasysh ligjin[53] si dhe faktin që një pjesë e konsiderueshme e punonjësve të Call Center janë studente femra që vazhdojnë universitetin, kjo bën që atyre t'u mbahen siguracione shoqërore për efekt pensioni edhe pse periudha e studimeve njihet automatikisht si vjetërsi pune, pra rezulton se për ta paguhen siguracione dy herë.

Sipas ligjit, për punonjëset e gjinisë femërore që punojnë në këtë sektor dhe njëkohësisht kryejnë studimet në shkollën e lartë *(femra që vazhdojnë universitetin, me shkëputje nga puna)* kontributet për efekt pensioni pleqërie (sigurimet shoqërore) përballohen nga Buxheti i Shtetit. Për rrjedhojë, për këtë grup të punonjësve siguracionet shoqërore paguhen nga Buxheti i Shtetit dhe nuk duhet të paguhen nga operatori ekonomik i këtij sektori. Pagimi i tyre nga operatori ekonomik rrit barrën e tyre financiare si dhe realizohet në kundërshtim me ligjin.

[52] Fq. 41 e Studimit
[53] Neni 91, pika 4, të Ligjit 7703, dt. 11.5.1993, i ndryshuar

Referuar legjislacionit në fuqi, pavarësisht se punonjësit punojnë part-time, kontributet për sigurime shoqërore për ta paguhen mbi bazën e pagës minimale në fuqi dhe jo mbi bazën e orëve të punës që ata kryejnë. Rreth 61.5 % e punonjësve në sektorin e Call Center janë të punësuar part-time ndërsa në këtë sektor kanë rezultuar 25 700 punonjës të regjistruar në v. 2017.[54] Kjo shifër është e konsiderueshme duke patur parasysh shumën në lekë të sigurimeve shoqërore që paguhet për ta, bazuar në pagën minimale në fuqi.

Referuar Nenit 20, pika 1, të Ligjit nr. 15/2019, "Për nxitjen e punësimit", çdo punëdhënës duhet të punësojë një person me aftësi të kufizuara, për 25 punonjësit e parë të ndërmarrjes. Referuar Studimit të kryer nga Shoqata "Together for Life", në Call Center-at e monitoruara ka rezultuar që nuk kishte asnjë të punësuar me aftësi të kufizuara edhe pse numri në total i punonjësve është i konsiderueshëm, në kundërshtim me ligjin. Mbetet për të parë nëse situata ka ndryshuar në dy vitet e fundit.

Gjatë vitit 2015, Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale ka realizuar kontroll sektorial në subjekte me objekt veprimtarie në fushën e Call Center. Në Raportin vjetor për v. 2015, Komisioneri informon se ka pasur një numër të konsiderueshëm ankesash në këtë drejtim në kuadër të marketingut të drejtpërdrejtë.

Përveç shkeljeve serioze të konstatuara të Ligjit nr. 9887, dt. 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale" i ndyshuar (përsa i takon transferimit ndërkombëtar të të dhënave personale me nivel jo të mjaftueshëm të mbrojtjes së tyre), ka pasur raste kur subjektet kryenin aktivitetin në fushën e brokërimit në kundështim me Ligjin nr. 9879, dt. 21.02.2008 "Për Titujt", me Ligjin nr. 9752, dt. 03.07.2006 "Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare" dhe me Ligjin nr. 9902, dt. 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve". Për këto arsye, Zyra e Komisionerit ka vënë në dijeni strukturat kryesore shtetërore për zhvillimin dhe zbatimin e politikave, si: Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik, Turizmit, Tregtisë dhe Sipërmarrjes, ashtu dhe Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare.[55]

[54] Sipas të dhënave zyrtare të INSTAT për v. 2017
[55] http://www.idp.al/wp-content/uploads/2016/10/Raporti_Vjetor_2015.pdf , fq. 19

III. Konkluzione

1. Përgjithësisht, legjislacioni i punës në fuqi ku përfshihet edhe sektori i Call Center, respekton standardet minimale të vendosura në legjislacionin e punës së vendeve të BE-së, për çështje, si p.sh.: ndalimi i diskriminimit, të drejtat sindikale, mbrojtja e shëndetit në punë, ditët e pushimit vjetor të paguar, kohëzgjatja e punës në një javë, garancitë në zgjidhjen e marrëdhënies së punës etj.

2. Në Shqipëri nuk ekziston legjislacion i posaçëm dhe i detajuar sektorial, parësor apo dytësor, që rregullon posaçërisht veprimtarinë e Call Center, sektor në të cilin zbatohen rregulla të njëjta ligjore që aplikohen në fusha të tjera të veprimtarisë shoqërore apo zbatohet legjislacioni që rregullon marrëdhëniet e punës. Për aspekte të caktuara të punës në sektorin Call Center apo sektorë të ngjashëm ekziston legjislacion dytësor më i detajuar (bëhet fjalë për akte nënligjore të cilat kanë dalë në bazë dhe për zbatim të ligjit, si p.sh.: VKM nr. 842, datë 3.12.2014 "Për mbrojtjen e punëmarrësve nga risqet që lidhen me zhurmën në vendin e punës", VKM nr. 521, datë 6.8.2014, "Për miratimin e Rregullores "Për kërkesat minimale të sigurisë dhe shëndetit për punën me pajisje me ekran shfaqës" etj).

3. Sektori i Call Center duket mjaft i ngjashëm në të gjitha vendet në lidhje me tregjet, ofertat e shërbimit dhe tiparet organizative. Por, përtej këtyre ngjashmërive, shohim se vendet e punës në qendrat e thirrjeve marrin karakterin e vendeve dhe rajoneve të tyre, bazuar në ligje, zakone, institucione dhe norma të ndryshme. "Globalizimi" i aktiviteteve të Call Center ka një fytyrë jashtëzakonisht kombëtare. Analiza jonë thekson ngjashmëritë midis vendeve, si dhe dallimet në mes tyre. Gjithashtu, identifikon dallime të rëndësishme brenda vendeve midis Call Center dhe outsourcing.

4. Puna në Call Center ka kostot e saj. Ajo mund të shkaktojë stres, me punonjës që hera-herës përballen me presion për të arritur objektivat e larta. Një faktor tjetër që ndikon është monitorimi i vazhdueshëm ndërmjet programeve kompjuterike që ndjekin sasinë e telefonatave që ata kanë nevojë për t'iu përgjigjur dhe sa kohë shpenzohen në çdo telefonatë. Kjo mund ta bëjë të vështirë që ata të lënë tryezën e tyre për një pushim. Sistemet kompjuterike gjithashtu monitorojnë punëtorët dhe krahasojnë performancën e tyre me objektivat e kërkuar dhe standardet e trajtimit të thirrjeve.

5. Puna cilësore në Call Center mbetet ende një sfidë për të gjitha sindikatat që operojnë në sektorin e telekomunikacionit ose sektorin e Call Center. Punëmarrësit shpesh nuk i paguhen orët e tyre jashtë orarit dhe ky abuzim është i theksuar në veprimtarinë e qendrave të thirrjeve. Punonjësit shpesh përballen me presion për të mos raportuar të gjitha orët që kanë punuar ose për të punuar jashtë orarit. Stresi në ambientet e një Call Center është i përhapur dhe ka një ndikim serioz në mirëqenien e punonjësit, efektivitetin e Call Center dhe suksesin e kompanisë. Një burim tjetër stresi është dhe kufizimi i mundësive për promovim dhe karrierë.

6. Punonjësit e Call Center vuajnë nga lodhja, pagjumësia, tendosja e syve, qafa, shpatulla, dhimbjet e shpinës, problemet e fytit dhe frymëmarrjes të lidhura me pirjen e duhanit të

tepërt. Punonjësit shpesh marrin infeksione të veshit për shkak të kufjeve të pista. Ata gjithashtu marrin shok akustik të shkaktuar nga thirrja e telefonuesve të pasjellshëm dhe reagimet elektrike.

7. Rezulton se (referuar analizës së mësipërme) në disa vende evropiane (si Danimarka, Franca dhe Britania e Madhe), sindikatat janë të pranishme në rreth gjysmën e qendrave të thirrjeve. Marrëveshjet kornizë globale me multinacionalët krijojnë mundësi më të mëdha për të drejtat e punës dhe bashkëpunim më të madh ndërkombëtar për të ndihmuar punëtorët dhe për të përmirësuar cilësinë e punës. Rritja e fuqishme e anëtarësimit do t'i ndihmojë sindikatat të promovojnë axhendën e profesionistëve të Call Center dhe të krijojnë shërbime cilësore dhe të mira në industri.

8. Megjithëse respektojnë standardet e miratuara, vendet anëtare të BE-së kanë veçoritë e tyre të legjislacionin kombëtar në aspekte të ndryshme të të drejtës për punë. Vende të ndryshme të BE-së mbrojnë në mënyrë të veçantë aspekte të ndryshme të marrëdhënies së punës, si:
   - në disa vende të BE-së nuk ka pagë minimale kombëtare të miratuar, por kjo çështje është zgjidhur përmes marrëveshjeve kolektive fakt që tregon stadin e zhvillimit të të drejtave të punës dhe rëndësinë e veprimtarisë sindikale në këto vende (si Suedia, Austria, Norvegjia etj);
   - mirëqenia dhe antidiskriminimi ka rëndësi të madhe në marrëdhëniet e punës, veçanërisht në lidhje me trajtimin e rreziqeve psiko-sociale në vendin e punës (Belgjikë);
   - detyrimi për të raportuar për pagat gjinore në kompanitë me të paktën 250 punonjës është në fuqi (Britani e Madhe);
   - zakonisht punonjësit punojnë 35 orë në javë. Ligji francez i punësimit ofron fuqi të gjera për sindikatat "përfaqësuese" dhe gjithashtu për organet përfaqësuese të personelit të zgjedhur (Francë);
   - periudha maksimale e provës është dy muaj. Në vitin 2015 u futën një sërë dispozitash ligjore, duke e bërë gjithnjë e më të vështirë shkarkimin e punonjësve, gjë që ka çuar në përdorimin e më shumë marrëveshjeve për zgjidhjen e konflikteve (Holandë);
   - periudhat e njoftimit të punëdhënësit janë të gjata për mbajtjen në detyrë të punonjësve, p.sh.: punonjësit me shërbim tetë vjet e kanë të drejtën e njoftimit 27 javë dhe me 17 vjet shërbim periudha e njoftimit është 54 javë (Belgjikë);
   - ndërprerja e kontratave rregullohet rreptësisht nga Kodi i Punës me afate të caktuara njoftimi në varësi të kohëzgjatjes së punës së punonjësit (Luksemburg);
   - performanca e dobët nuk është një arsye thelbësore për shkarkimin (Itali);
   - në disa aspekte, ligji është më i përshtatshëm për punëtorët sesa legjislacioni i BE-së, siç janë rregullat që rregullojnë transferimet e biznesit (Norvegji);
   - përfaqësuesit e sindikatave mbështesin punonjësit dhe këshillat e punës, por nuk kanë të drejta pjesëmarrjeje brenda një kompanie; këshillat e ndërmarrjeve kanë të drejta të gjera bashkëpunimi, të cilat kufizojnë të drejtat e punëdhënësit për të ekzekutuar në mënyrë të njëanshme disa masa të caktuara (Gjermani);
   - në rastin e punëdhënësve të mëdhenj, sindikatat janë aktive dhe kanë prani të fortë (Poloni);
   - për secilin sektor të industrisë ekziston një Marrëveshje Kolektive Kombëtare që rregullon marrëdhënien e punës (Itali);
   - punëdhënësit shpesh përballen me veprime kolektive nga punonjësit të cilët zakonisht fillojnë nga sindikatat (Rumani);

- përafërsisht 70% e të punësuarve janë anëtarë të një sindikate (Suedi).

9. Pavarësisht se sektori Call Center ka paga të larta për të rinjtë ose të sapodiplomuarit krahasuar me një pagë në një vend pune tjetër, kjo nuk përkthehet në punë të denjë. Puna e denjë nuk ka të bëjë vetëm me pagat. Ajo ka të bëjë me kushtet e punës, sigurinë dhe shëndetit në punë, të drejtën për sindikalizëm, të drejtën për mbrojtje sociale dhe të drejtën për dialog social. Këto aspekte nuk janë të respektuara mirë në sektorin Call Center.

10. Sektori Call Center, pavarësisht se punëson një numër të lartë punonjësish dhe ka një impakt prej 5% në GDP-në e vendit, nuk është i përfaqësuar në nivelet e larta te dialogut social, siç është Këshilli Kombëtar i Punës. Sot ky sektor nuk ka përfaqësues as nga Punëdhënësit dhe as nga punëmarrësit që të mund të përcjellin problematikat e sektorit.

11. Pagesa e kontributeve të sigurimeve shoqërore nga punonjësët e gjinisë femërore që punojnë në këtë sektor dhe njëkohësisht kryejnë studimet në shkollën e lartë, sipas ligjit, duhet të përballohet nga Buxheti i Shtetit. Pagimi i tyre nga operatori ekonomik (Call Center) rrit barrën e tyre financiare si dhe realizohet në kundërshtim me ligjin.

12. Punësimi i personave me aftësi të kufizuar është shumë i ulët ose inekzistent edhe pse numri në total i punonjësve është i konsiderueshëm, në kundërshtim me ligjin.[56]

[56] Neni 20, pika 1, të Ligjit nr. 15/2019, "Për nxitjen e punësimit"

VI. Rekomandime

1. Të hartohet një liste udhëzimesh për strategjinë dhe politikat e sektorit të Call Center në Shqipëri. Udhëzimet të reflektojnë respektimin e standardeve themelore të punës së ILO-s. Udhëzimet të përfshijnë si sektorin e Call Center, sindikatat, marrëveshjet kolektive dhe këshillimin në proceset e ndryshimit. Qëllimi i Udhëzimeve është të vendosë një standard të lartë të biznesit të Call Center që janë të angazhuar për këto standarde.

2. Hartimi i një Karte Parimesh për sektorin e Call Center, e cila vendos standardet minimale. Kjo kartë do t'i ndihmojë sindikatat të masin dhe identifikojnë punëdhënësin e mirë dhe të keq dhe të përfshijë një sërë parimesh të gjera për industrinë e Call Center. Përparësia e kësaj karte lidhet edhe me shtimin e numrit të trajnimeve për punonjësit e shërbimit të klientit, çka do të çojë në zhvillimin e karrierave kuptimplotë për punëmarrësit dhe shërbimin më cilësor për konsumatorët. Bizneset e Call Center që angazhohen në këtë kartë parimesh duhet të njihen dhe promovohen publikisht si nga institucionet shtetërore, organizatat dhe sindikatat.

3. Nënshkrimi i marrëveshjeve sektoriale midis punëdhënësve - punëmarrësve - qeverisë me prioritet për të mbrojtur te rinjtë dhe gratë duke u ofruar operatorëve të Call Center mundësinë për të pasur një kualifikim të certifikuar. Këto marrëveshje mund të përcaktojne edhe kritere të tjera unifikuese që i shërbejnë ruajtjes së vendeve të punës, punës së denjë apo forcimit të sektorit.

4. Krijimi i një etikete sociale të qeverisë për Call Center që synon të përmirësojë imazhin e industrisë dhe të inkurajojë përgjegjësinë sociale të korporatave. Skema të ketë stimuj financiarë dhe kompanitë me etiketë mund të aplikojnë për kontrata qeveritare. Gjithshtu, këto kompani me etiketë mund të konsiderohen kompani eksportuese dhe të kenë ulje të taksave.

5. Të ndërmarren fushata sensibilizuese dhe ndërgjegjësuese për respektimin e legjislacionit në fuqi, Kodit të Punës apo Ligjit nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë", i ndryshuar dhe akteve të tyre nënligjore, përsa i takon të drejtave të punëmarrësve, kushteve të punës, sigurisë dhe shëndetit në punë, të drejtën për sindikalizëm, të drejtës për mbrojtje sociale, punësimit të personave me aftësi të kufizuar, etj., nga ana e subjekteve që operojnë në fushën e Call Center.

6. Shtimi i inspektimeve nga ana e organeve shtetërore inspektuese, si dhe aplikimi i sanksioneve ligjore kur konstatohen shkelje të legjislacionit në fuqi me qëllim mbrojtjen më të mirë të të drejtave të punonjësve të këtij sektori.

7. Përfshirja në Këshillin Kombëtar të Punës edhe e përfaqësuesve të sektorit BPO si një sektor i cili zë një përqindje të konsiderueshme të GDP-së në Shqipëri duke nxitur kështu dialogun social midis partnerëve social - punëdhënës, punëmarrës dhe qeverisë.