



Monitorimi i Zbatimit të të Drejtave të Punës në Sektorin Call Center

Dhjetor 2017

Ky projekt u mbështet nga “Olof Palme International Center”.

Ky dokument është një raport i përgatitur për projektin “Përmirësimi i jetës së punës në sektorin Call Center”. Opinionet ose pikëpamjet e shprehura jo detyrimisht shprehin opinionet e “Olof Palme International Center”.



Financuar nga Qeveria Suedeze:



Studimi u përgatit nga:

Irida Qosja
Albana Bakalli
Alma Kordoni

Grupi i punës në terren:

Elena Beta
Elona Tereziu
Antigona Koka
Ima Lamçe
Fize Smailaj
Kesilda Gjoka



Redaktore Gjuhësore: Blertina Koka

© Together for Life

Të gjitha të drejtat të rezervuara. Përmbajtja e këtij botimi mund të përdoret apo kopjohet lirish prej përdoruesve, por jo për qëllime fitimprurëse, me kusht që çdo riprodhim i tillë të shoqërohet me njohjen e “Together for life” si burim. Këndvështrimet e autorëve të këtij botimi jo domosdoshmërisht pasqyrojnë pikëpamjet e “Together for life”.

FALËNDERIME

Shoqata “Together for Life” dëshiron të falënderojë në veçanti gjithë punëmarrësit në sektorin Call Center që pranuan të bëhen pjesë e këtij raporti. Gjithashtu TFL i falënderon ata për mendimet, ndjesitë, historitë jetësore, si dhe për informacionin e dhënë mbi zbatimin e të drejtave të punëmarrësve në këtë sektor.

Shoqata “Together for Life” falënderon gjithë kompanitë Call Center në qytetet Tiranë, Durrës, Shkodër dhe Vlorë, që u bënë pjesë e këtij monitorimi, të cilat, krahas gatishmërisë së tyre, kanë ndarë me ne mendimet dhe këndvështrimet e tyre mbi zbatimin e të drejtave të punës brenda sipërmarrjes së tyre.

Shoqata “Together for Life” shpreh falënderime për të gjithë grupin e terrenit, të cilët realizuan intervistat dhe treguan përkushtim dhe seriozitet gjatë gjithë procesit të monitorimit.

Gjithashtu, një falënderim i madh shkon dy eksperteve nga Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore, për kontributin e tyre në monitorimin e kompanive Call Center sipas skedës së ISHPSHS, duke ndikuar që ky studim të jetë një pasqyrë e plotë e situatës aktuale në këtë sektor.

Një falënderim i veçantë shkon për ekspertin që punoi për mbledhjen dhe analizën e të dhënave në statistikore, e cila, nëpërmjet përkushtimit dhe profesionalizmit të saj, dha një kontribut të rëndësishëm gjatë përgatitjes dhe finalizimit të këtij dokumenti.

ANKRONIME

BPO Biznesit	Business Process Outsourcing/Procesi i Transferimit të
SIDA	Swedish International Development Cooperation Agency
TFL	Together for Life
RSH	Republika e Shqipërisë
ISHPSHSH	Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore
KP	Kodi i Punës
VKM	Vendim i Këshillit të Ministrave
INSTAT	Instituti i Statistikave
DS	Dialog Social
QKB	Qendra Kombëtare e Biznesit
CLRCD	Qendra për Marrëdhënie Pune dhe Dialog Social
KKP	Këshilli Kombëtar i Punës
BSPSH	Bashkimi i Sindikatave të Pavarura të Shqipërisë
KSSH	Konfederata e Sindikatave të Shqipërisë

PËRMBAJTJA

Hyrje	5
1.Përmbledhje e projektit	6
2.Informacion i përgjithshëm mbi zhvillimin e sektorit Call Center	7
2.1 Të dhëna të përgjithshme mbi sektorin call center në Shqipëri	8
3.Kuadri ligjor në sektorin call center	9
4.Metodologjia e Raportit të Monitorimit	15
5.Analizë e gjetjeve të fazës së parë të studimit	16
6.Analizë e gjetjeve të fazës së dytë të studimit	33
7.1 Demografia	34
7.2 Largimet/ pushimet nga puna	41
7.3 Siguria dhe shëndeti në punë	45
7.4 Barazia gjinore dhe politikat e mbrojtjes së punëmarrësve nga diskriminimi	53
7.5 Marrëdhëniet e punës	57
7.6 Organizimet kolektive të punëmarrësve	67
7.7 Pyetjet e hapura	68
7.Analizë e gjetjeve të fazës së tretë të studimit (fokus grupeve dhe intervistat me aktorët e tjerë)	69
8.Konkluzione dhe Rekomandime	77
8.1 Konkluzione	77
8.2 Rekomandime	79
1.Anekse	80
9.1 Aneks - Moduli i Monitorimit të Njësive “Call Center”	80
9.2 Aneks – Tabelat përmbledhëse me të dhënat e gjeneruara nga pyetëtorët:	83
9.2.1 Demografia:	83
9.2.2 Largimet/ Pushimet nga Puna	84
9.2.3 Siguria dhe Shëndeti në punë	86
9.2.4 Të dhëna për barazinë gjinore dhe politikat e mbrojtjes së punëmarrësve nga diskriminimi	91
9.2.5 Të dhënat për marrëdhëniet e punës	94
9.2.6 Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve	99
9.3 Aneks – Pyetësori i grumbullimit të informacionit nga të punësuarit pranë njësie “Call Center”	100

Hyrje

Raporti “Monitorimi i Zbatimit të të Drejtave të Punës në Sektorin Call Center” trajton marrëdhëniet e punës me fokus të drejtat e punëtorëve në sektorin Call Center dhe BPO-ve.

Ky raport vjen si një iniciativë e parë e përpjekjeve të shoqërisë civile për të identifikuar mjedisin e jashtëm dhe të brendshëm të kompanive Call Center që operojnë në vendin tonë.

Raporti “Monitorimi i Zbatimit të të Drejtave të Punës në Sektorin Call Center” ka për qëllim pasqyrimin e situatës së zbatimit të të drejtave të punës në sektorin Call Center, dhe respektimin e legjislacionit e instrumenteve ndërkombëtar dhe kombëtar, në veçanti të Kodit të Punës të Republikës së Shqipërisë.

Përmbajtja e raportit përfshin pasqyrimin e informacionit mbi zhvillimin e sektorit të Call Center/ BPO-ve, identifikimin dhe analizimit të problemeve që e shoqërojnë këtë sektor, me qëllim vlerësimin e nevojës për ndërhyrje jo vetëm të kuadrit ligjor, por edhe politikave rregullatore të sektorit.

Ky raport është pjesë e projektit “Përmirësimi i jetës së punës në sektorin Call Center”, i cili është një projekt i mbështetur nga “Olof Palme International Center”, me fonde të SIDA-s dhe qeverisë suedeze.

1. Përmbledhje e projektit

Projekti “Përmirësimi i jetës së punës në sektorin Call Center” zbatohet nga Shoqata “Together for Life” me mbështetjen e “Olof Palme International Center”. Projekti, në këtë vit të parë të implementimit të tij, ka për qëllim kryesor hulumtimin e respektimit të legjislacionit të punës nga subjektet ekonomike me aktivitet Call Center (BPO¹ industri) dhe matjen e shkallës së njohurive të punonjësve të këtij sektori lidhur me të drejtat e punës dhe lëvizjen sindikale.

“Olof Palme International Center” është organizata ombrellë për lëvizjen suedeze të punës. Qëllimi kryesor i saj është nxitja e demokracisë, të drejtave të njeriut, barazisë dhe paqes në botë. Kjo organizatë është krijuar në vitin 1992 nga Partia Social Demokrate, Konfederata Suedeze e Sindikatave dhe Unioni Kooperativë Suedez.

“Olof Palme International Center” punon në tri drejtime kryesore: pjesëmarrja qytetare, të drejtat e punës/organizimi sindikal dhe mbështetja e partive politike për t’i bërë ato më demokratike.

Në strategjinë e saj operacionale 2015-2019, organizata, e cila ka punuar në rajonin e Ballkanit kryesisht në forcimin e demokracisë dhe fuqizimin e të rinjve, e ka fokusuar tashmë mbështetjen e saj në fushën e të drejtave të punës dhe lëvizjes sindikale.

“Olof Palme International Center” është duke ofruar në Shqipëri mbështetje në fushën e të drejtat e punës dhe dialogut social nëpërmjet një programi 3-vjeçar. Projekti “Përmirësimi i jetës së punës në sektorin Call Center” është pjesë e këtij programi dhe është në vitin e tij të parë.²

2. Informacion i përgjithshëm mbi zhvillimin e sektorit Call Center

Aktualisht po rezulton se sektori Call Center është një punëdhënës shumë potencial. Për një kategori jo të vogël punëmarrësish, punësimi në to paraqet një zgjidhje të improvizuar, në pritje të një pune më të mirë, e për të tjerët është një vend i lakmuar për shkak se konsiderohet një punë që të siguron një pagesë relativisht të mirë, krahasuar me nivelin mesatar të pagave në tregun e punës në Shqipëri.

Por, si organizohen vërtet qendrat e thirrjeve? Çfarë stresi i nënshtrohet personit që punon atje? Mbi të gjitha, çfarë të ardhme projekton ky sektor?

Cilat janë arsytet që kanë çuar në zhvillimin e qendrave të thirrjeve (Call Center) gjatë këtyre viteve?

Së pari, një nxitje e fortë erdhi nga liberalizimi i tregut të telekomunikacioneve dhe reduktimi i çmimeve. Në fakt, infrastrukturat aktuale mundësojnë një thirrje ndërkombëtare me një kosto të reduktuar e të konsiderueshme në krahasim me të kaluarën. Është normale që një qendër thirrjesh e vendosur në një vend të shërbejë si një bazë e konsumatorëve që mbulon disa shtete ose që shtrihet anëmbanë botës. Sa më shumë rritet teknologjia dhe cilësia e linjave digjitale, aq më shumë rritet e zgjerohet potencialisht ky lloj shërbimi.

Qendrat e thirrjeve (Call Center) janë një fenomen global ku po investojnë edhe shumë sektorë, të cilët e bëjnë pjesë të punës së tyre. Në fakt, ekzistojnë më shumë aktivitete që sigurojnë një marrëdhënie të drejtpërdrejtë me konsumatorin nëpërmjet qendrave të reja telefonike.

Puna në Call Center, parë në aspektin e mbingarkesës së punës, paraqet vështirësi.

Shqetësimet e këtij profesioni lidhen si me aspektin e presionit, ashtu dhe me aspektet shëndetësore fizike dhe mendore, të shkaktuara nga monotonia, nga intensiteti i ritmeve, vetëkontrolli i nevojshëm për shkak të krijimit dhe funksionimit të një marrëdhënieje me publikun.

Disa karakteristika nga ambientet e punës, të cilat kanë peshën e tyre, si; cilësia teknologjike e pajisjeve audio-video dhe zhurma në ambientet e punës.

Në përvojat evropiane, duket se është një punë e përkohshme e destinuar të braktiset sapo të jetë e

	Nr. i aktiviteteve Call Center
1992-2000	4
2003-2006	12
2007	5
2008	7
2009	11
2010	17
2011	26
2012	54
2013	77
2014	166
2015	280
2016	363
2017	247
Total	1269

mundur gjetja e një pune më të mirë, pasi konsiderohet monotone dhe me mungesë të perspektivës për karrierë profesionale.

Ndërkohë, në Shqipëri nuk është e njëjta gjë. Parë në këndvështrimin ekonomik, pagesat në sektorin Call Center në Shqipëri janë të kënaqshme dhe, në pamundësi për të gjetur diçka më të mirë, jetëgjatësia në një vend të tillë pune është më e gjatë.

2.1 Të dhëna të përgjithshme mbi sektorin Call Center në Shqipëri

Sektori i Call Center ka marrë zhvillim këto vitet e fundit edhe në Shqipëri. Këtë e tregojnë dhe të dhënat e Qendrës Kombëtare të Biznesit (ndër vite).

Aktualisht, sipas statusit të tyre, rezultojnë 858 aktivitete Call Center aktive në vendin tonë.



Statusi	Numër
Aktiv	858
Çregjistruar	97
Çregjistruar pa likuidim	2
Pezulluar	268
Shoqëri në likuidim e sipër	44
Totali	1269

Sipas këtyre të dhënave, vërehet se 68 % e këtyre aktiviteteve, deklaruar ndër vite pranë QKB, janë aktive, pra aktivitet me tendencë të qëndrueshme në tregun e punës.

3. Kuadri ligjor në sektorin Call Center

Përmirësimi i performancës së tregut të punës, sa i takon sektorit Call Center, fillon me një vlerësim të qartë të pikave të forta dhe dobësive të sistemit ekzistues për krijimin, rregullimin dhe mirëfunksionimin e marrëveshjeve të punës.

Aktualisht, kemi një kuadër të plotë ligjor që rregullon tregun e punës, duke kontribuar në vendosjen e rregullave të qarta sa i takon të drejtave dhe detyrimeve mes palëve (punëdhënës – punëmarrës).

Kodi i Punës është ligji themelor që rregullon marrëdhëniet e punës dhe të partneritetit social në Republikën e Shqipërisë, i cili mbështetet në Kushtetutë dhe në Konventat Ndërkombëtare të ratifikuara nga shteti shqiptar.

Ky dokument është rishikuar dhe përmirësuar disa herë, duke ndërhyrë dhe trajtuar çështje të cilat kanë lindur si rezultat i ritmit me të cilin shoqëria shqiptare zhvillon dhe përcakton faktorë që lidhen me zbatimin në praktikë të tij.

Aktet nënligjore të dala në zbatim të tij bëjnë rregullimin e situatave specifike të punësimit, të cilat kanë një rrjedhë të punës të ndryshme nga rrjedha e zakonshme.

Kështu, sa i takon rregullimit të kohëzgjatjes dhe pushimit të kohës ditore dhe javore të punës, aktivitetet të veçanta (neni 97 të KP), në favor të personave juridikë dhe fizikë, Këshilli i Ministrave përcakton rregulla të veçanta. Përmendim VKM-të që rregullojnë kohën e punës dhe pushimit në subjekte që zhvillojnë aktivitetin e tyre në sektorë si: Transport, Arsim, Hoteleri, Restorante, Media, Shëndetësia, Rojeve Civile etj. Shumica e tyre datojnë në 1996 dhe shumë pak prej tyre kanë pësuar ndryshime ndër vite.

Ndërkohë, janë dhe një sërë aktesh nënligjore ku rregullohen kategoritë e veçanta të punësimit (punësimi i të miturve, i grave, i personave me aftësi të kufizuara).

Ligji Nr. 10237, datë 18/02/2010, “Për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë”, i ndryshuar, dhe aktet nënligjore të dala në zbatim të tij, janë dokumente që përcaktojnë rregulla që kontribuojnë krijimin e vendeve të punës të sigurta dhe të shëndetshme për çdo punëmarrës në Republikën e Shqipërisë.

Vendimet Nr.107, datë 9.2.2011, “Për Përbërjen, Rregullat e Organizimit dhe të Funkcionimit të Këshillit të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë dhe Përfaqësuesit të Punëmarrësve” dhe 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”, përcaktojnë rregullatorin e sistemit të sigurisë brenda një subjekti. Kështu, personat përgjegjës për çështjet e sigurisë dhe shëndetit në punë, sidomos Këshilli i Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, i ngritur në nivel ndërmarrje apo profesioni, bëjnë të mundur pikërisht funksionimin e këtij sistemi.

Sistemi i inspektimit të punës funksionon bazuar në Ligjin Nr. 10433, datë 16.6.2011 “Për Inspektimin në Republikën e Shqipërisë” dhe Ligjit të posaçëm Nr.9634, datë 30.10.2006, “Për Inspektimin e Punës” i ndryshuar. Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore është autoriteti përgjegjës i ngarkuar për kontrollin e dispozitave ligjore që rregullojnë fushën e punës.

Inspektori i punës, përmes dy dokumenteve themelore, “Kontrata individuale e punës” dhe “Dokumenti i vlerësimit të riskut për çdo pozicion pune”, si dhe një kompetence profesionale të tijën, duhet të jetë në gjendje të krijojë një panoramë të përgjithshme sa i takon nivelit të zbatimit të legjislacionit të punës në atë subjekt.

Disponimi i dokumenteve të mësipërme, kombinuar me një vëzhgim/monitorim i kryerjes së procesit të punës nga ana e punëmarrësve në subjekt, parë me syrin e inspektorit të punës, mund të kërkojë nevojën e kontrollit/verifikimit të dokumenteve të tjera kur konstatohen mospërputhje të dy situatave, asaj reale me atë dokumentare. Kjo situatë shpjegon një vizitë rutinë inspektuese, ndërkohë që për inspektimet të cilat zhvillohen bazuar në një indicie/ankesë/denoncim të ardhur nga një punëmarrës/grup punëmarrësish/organizatë/publik, kërkohet një kontroll më specifik të situatës. Analiza e situatës ka nevojë për të konsideruar rastet e problematikave që shoqërojnë marrëdhëniet e punësimit.

Mosmarrëveshjet e punës mund të jenë të vogla ose të mëdha, individuale ose kolektive, t’i referohen një vendi pune të caktuar ose të shtrihen në më shumë se një sektor. Shkaqet e tyre janë të shumta dhe variojnë nga një ankesë e thjeshtë e një punëmarrësi mbi të drejtën e shpërblimit, në një ankesë kolektive të punëmarrësve në lidhje me kushtet e pasigurta ose jo të shëndetshme të punës, apo në ndërprerjen e punës nga të gjithë punëmarrësit në një vend pune, të cilët pretendojnë se janë penguar për krijimin e një sindikate në mbrojtje të interesave të tyre.

Disa mosmarrëveshje zgjidhen shumë shpejt, si për shembull në rastin kur një supervisor i shpjegon një punonjësi mënyrën e përlllogaritjes së pagesës së pagës së tij, shpjegim ky që pranohet nga punonjësi. Në këtë rast problemi është zgjidhur në vend dhe mosmarrëveshja ka marrë fund.

Megjithatë, disa mosmarrëveshje kërkojnë më shumë kohë për t’u zgjidhur. Për shembull, një ankesë në lidhje me kushtet e pasigurta ose jo të shëndetshme të punës nga një grup punëmarrësish nuk mund të zgjidhet aty për aty. Nëse ankesa ka të bëjë me mungesën e hapësirës së mjaftueshme të punës, apo mjete pune të cilat duhen rinovuar për të krijuar një situatë më të favorshme në vendin e punës, punëdhënësi mund të mos jetë në gjendje ta zgjidhë këtë situatë menjëherë.

Ka raste kur punëdhënësi dhe punëmarrësi mund të mos jenë dakord mbi ekzistencën ose jo të një rreziku, mbi shkallën e rrezikshmërisë së riskut dhe mbi mënyrën e minimizimit të riskut. Për këtë, mund të lindë nevoja që punëdhënësi të kërkojë konsulencën e një specialisti për sigurinë dhe shëndetin në punë, por ndërkohë problemi vazhdon të ekzistojë, konflikti është i pranishëm dhe ekziston mundësia e

përkeqësimit të situatës.

Mosmarrëveshjet identifikohen si mosmarrëveshje mbi të drejtat apo si mosmarrëveshje interesash.

Mosmarrëveshja mbi të drejtat ka të bëjë me të drejta ekzistuese, që parashikohen me ligj, marrëveshje kolektive ose në kontratën individuale të punës. Këto mosmarrëveshje zakonisht kanë formën e pretendimit të punëmarrësit në lidhje me të drejta të tilla si: paga, shpërblimi për punë jashtë orarit, pushimet apo ambienti i punës – në fakt çdo e drejtë e parashikuar me ligj.

Një mosmarrëveshje interesash është mosmarrëveshja midis punëmarrësve dhe punëdhënësit të tyre në lidhje me të drejtat dhe detyrime të ardhshme sipas kontratës së punës. Në praktikë, shumica e mosmarrëveshjeve të interesave janë rezultat i dështimit të procesit të negocimit, pasi palët nuk arrijnë të bien dakord mbi kushtet dhe termat e punësimin që do të zbatohen në të ardhmen. Mosmarrëveshjet e interesave zakonisht kanë natyrë kolektive, që lidhen me njohjen e sindikatave, interpretimin dhe zbatimin e marrëveshjeve kolektive, si dhe ato që kanë të bëjnë me pushimin e padrejtë nga puna.

Një panoramë analitike të Inspektoriatit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore në raport me konstatimet për sektorin Call Center

Pranë Inspektoriatit të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore për sektorin call center janë adresuar një numër i konsiderueshëm ankesash/denoncimesh për të gjetur zgjidhje. Ky sektor nuk bën përjashtim nga aktivitetet e tjera, të cilat në situata, kohë apo sezona të ndryshme mund të shfaqin problematika të ndryshme.

Problematika që ka shoqëruar sektorin Call Center lidhet kryesisht me dy aspekte:

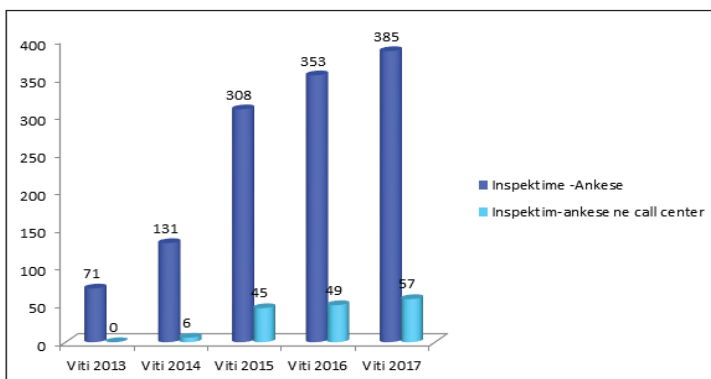
- Vonesat e pagave të punëmarrësve. Pas trajtimit të rasteve të ardhura, ka rezultuar se vonesat vijnë si rezultat i mospagimit në kohë për shërbimin nga kontraktuesit, që në shumicën e rasteve janë të huaj.

- Mosrespektim të kontratës individuale të punës mes punëdhënësit dhe punëmarrësit. Nga verifikimet e kryera, na rezulton se, edhe pse ky dokument është lidhur sipas Kodit të Punës në Republikën e Shqipërisë, kemi mosrespektim të të drejtave të punëmarrësve për kompensim me pushim ose me pagesë së punës së kryer në turnin e dytë, në ditët e festave zyrtare etj.

Sipas të dhënave statistikore të ISHPSHSH-së, rezulton një trend në rritje të ankesave të ardhura. Ky trend reflektohet dhe te ankesat e ardhura për kompanitë Call Center.

Grafiku i mëposhtëm jep një situatë të ankesave ndër vite.

Ankesa	Inspektime -Ankesa	Inspektime-ankesa në Call Center
Viti 2013	71	0
Viti 2014	131	6
Viti 2015	308	45
Viti 2016	353	49
Viti 2017	385	57



Gjatë monitorimit të fazës së parë, kemi vërejtur që në përgjithësi këto kompani janë të mirë-organizuar nga ana e strukturës organizative dhe funksionale, dhe dokumentacionin e punës e mbajnë sipas dispozitave ligjore të miratuara.

Nga të dhënat që disponon Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore, nuk rezulton i raportuar apo hetuar asnjë rast aksidenti në punë apo sëmundje profesionale në sektorin Call Center.

Kushtet e punës të punëmarrësve të këtij sektori, krahasuar me punëmarrës të tjerë që punojnë në disa sektorë të ekonomisë, p.sh. ai i industrisë së rëndë, i ndërtimit, transportit, prodhimit etj, janë shumë më të mira. E megjithatë, nëse i bëhet një analizë konkrete proceseve dhe vendeve të punës të këtij sektori, edhe punëmarrësit e tij rezultojnë të jenë të ekspozuar ndaj risqeve të ndryshme, të cilat mund të bëhen shkak për sëmundje profesionale në të ardhmen e këtyre punëmarrësve.

Sa më e gjatë të jetë koha e punës së një punëmarrësi në qëndrimin ulur, qëndrim që shoqëron më së shumti procesin e punës që kryhet pranë subjekteve që operojnë në këtë sektor, aq më të rrishtuar për sëmundje profesionale do të jenë këta punëmarrës. Pasoja

të mundshme, nëse nuk merren masat e duhura dhe të nevojshme, janë: sëmundje të shtyllës kurrizore, probleme me shikimin, duke qenë se punojnë me ekrane vizual, probleme me dëgjimin etj.

Dokumenti i vlerësimit të riskut është dokumenti që përmban një analizë të thelluar të procesit të punës për një pozicion pune të caktuar (*shembull pozicioni i punës operator në të cilin punojnë numri më i madh i punëmarrësve të Call Center*). Analiza bëhet duke vlerësuar faktorët e riskut nga më i madhi deri te më i vogli, shoqëruar me masat që duhen përdoruar për të eliminuar apo, në rast se kjo është e pamundur, për të minimizuar pasojat negative që mund t'i ndodhin qoftë dhe në të ardhmen punëmarrësit/ve që punojnë në këto kushte.

Pavarësisht se ekziston dokumenti i vlerësimit të riskut për çdo proces dhe pozicion pune, në shumicën e subjekteve që iu nënshtroan monitorimit gjatë fazës së parë, në shumicën e rasteve duhet rivlerësuar në varësi të kushteve specifike të punës që ka kompania për ta kthyer këtë dokument që t'i shërbejë realisht parandalimit të sëmundjeve profesionale në të ardhmen.

Natyrë e punës së këtij aktiviteti është e atillë që një numër i konsiderueshëm punëmarrësish punojnë në të njëjtin ambient. Aktualisht, shumica e subjekteve kanë zgjedhur të ushtrojnë aktivitetin e tyre në ambientet e ndërtuara për banim. Kjo nuk përbën shqetësim, përveç rasteve kur konstatohet mungesa e shkallëve të emergjencës, si një nga elementët kryesorë për parandalimin e aksidenteve masive në raste të zjarrit apo ndonjë emergjence të së njëjtës natyrë kur është i domosdoshëm evakuimi i të gjithë punonjësve.

Këtu kemi të bëjmë me ato raste që punëdhënësve iu duhet të bëjnë investime sa i takon përmirësimit të kësaj situate. Shumica e subjekteve ushtrojnë aktivitetin në ambiente të marra me qira, që do të thotë nuk janë pronarë të ambienteve për të kryer investime. Ndërtimet para vitit 1996 nuk e parashikonin ekzistencën e këtyre shkallëve.

Inspektimi i punës është mjaft i gjerë. Inspektori i punës në kryerjen e një inspektimi së pari është vëzhgues i ambientit të çdo vendi pune. Nga ky vëzhgim, atij i lind e drejta të kërkojë çdo lloj dokumentacioni ligjor që punëdhënësi duhet të disponojë për çdo punëmarrës të tij dhe çdo pajisje pune. Pjesë e rëndësishme e një inspektimi të plotë është bashkëpunimi i punëmarrësve, njohja dhe informimi i tyre me të drejtat dhe detyrimet.

Edhe gjatë një inspektimi, jo gjithmonë arrihen të zgjidhen të gjitha problematikat që ekzistojnë në një subjekt të caktuar. Nëse subjekti reflekton moszbatim të ligjit në disa komponentë të tij, sigurisht do t'u jepet prioritet atyre më të rëndësishmëve, të cilët ndikojnë drejtpërsëdrejti negativisht që punëmarrësi të bëjë një punë të sigurt. Ndërkohë, ky subjekt bëhet objekt ri-inspektimi për përmirësimin dhe rregullimin e çështjeve, më pak problematike se të parat, në të ardhmen.

Në shumicën e rasteve ankesat demonstrojnë cenimin e të drejtave që ligji iu jep punëmarrësve, qëndrime të gabuara të punëdhënësve, pamjaftueshmëri të mbrojtjes në

punë, punësim të paligjshëm, trajtim të pabarabartë apo diskriminim.

Detyra e inspektorit të punës është të sigurojë zbatimin me korrektësi të ligjeve, që rregullojnë fushën e punës, duke u kujdesur për zbutjen e konfliktit, përmirësimin e situatës edhe për punëmarrësit e tjerë të të njëjtit subjekt.

Krahasimisht me vitet e mëparshme, falë një qasje dhe një hapje të komunikimit me bizneset e punëmarrësit, kemi rritje të besimit ndaj institucionit. Institucioni i Inspektoriatit Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore thekson një rritje të numrit të ankesave të adresuara për zgjidhje pranë tij.

Për të përcaktuar faktorët që ndikojnë negativisht për respektimin e standardeve të punës në vendin tonë, duhet një analizë shumë e thelluar e tyre, së bashku me ndikimin që japin në këtë drejtim.

Nga raportet që Inspektoriatit Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore publikon çdo vit, vërehet që treguesit e inspektimit, të cilët në mënyrë të drejtpërdrejtë reflektojnë standarde punësimi, kanë të njëjtin trend me atë të shkallës së informimit dhe ndërgjegjësimit për punëdhënësit dhe punëmarrësit. E thënë ndryshe, faktori kryesor për rritjen e respektimit të standardeve të punësimit është informimi dhe ndërgjegjësi.

Faktor që konsiderohet i rëndësishëm është dhe niveli arsimor, si i punëdhënësve ashtu dhe i punëmarrësve. Kategoritë e subjekteve që punonjësit e tyre i kanë me nivel arsimor të ulët, janë ato tek të cilët shkelen më së shumti standardet e punës.

Vetëm një punëmarrës që njuh mirë të drejtat që i jep ligji, i kërkon ato, ashtu si dhe një punëdhënës që është i mirë informuar dhe i ndërgjegjshëm për pasojat e mosrespektimit të ligjit, ndërton politika të qarta pranë subjektit të tij, për krijimin e vendeve të punës të sigurta dhe të shëndetshme.

Një faktor tjetër, që do të kishte ndikim mjaft të ndjeshëm në rritjen dhe përmirësimin e standardeve të punësimit, do të ishte organizimi sindikal i punëmarrësve.

Nëse i referohemi sektorit Call Center, nuk na rezulton asnjë organizim i tillë sindikal.

Pavarësisht se kemi një kuadër të plotë ligjor që rregullon fushën e punës, dinamika e tregut të punës është aq e madhe sa kërkon ndërhyrje të shpeshta përmes akteve nënligjore. Kur situatat konkrete nuk janë parashikuar ose mbuluar siç duhet nga ligji, bëhen shkak për mosrespektim të një kërkesë ligjore, që prek një kategori të caktuar aktiviteteve apo punëmarrësish.

Fuqizimi i rolit të organeve të kontrollit, ku një ndër ta është dhe inspektimi i punës, jep ndikim të drejtpërdrejtë në këtë drejtim. Subjektet që zhvillojnë aktivitetin e tyre ekonomik larg qendrave urbane kanë më shumë gjasa për shkelje të kërkesave ligjore. *Arsyen e gjejmë në faktin e mos-monitorimit sa duhet nga organet ligjzbatuese pikërisht për shkak të largësisë dhe infrastrukturës.*

Së fundmi, faktori më i rëndësishëm është dhe mbetet ***bashkëpunimi ndërinstitucional***. Nëse ka bashkëpunim të frytshëm mes institucioneve, duke realizuar shkëmbim informacioni apo delegim problematikash për zgjidhje sipas kompetencave që u ngarkon ligji për zbatim, sigurisht do të kemi një situatë shumë më pozitive dhe të përmirësuar në lidhje me punësimin.

4. Metodologjia e Raportit të Monitorimit

Metodologjia e përdorur për të studiuar të drejtat e punës në sektorin Call Center është kryqëzuese, ku kryqëzohen mënyrat dhe metodat e grumbullimit të informacioneve sasiore edhe cilësore nëpërmjet instrumenteve si pyetësorë të strukturuar dhe fokus grupet.

Kampionimi i studimit është:

- 10 kompani Call Center në qytetet Tiranë, Durrës, Shkodër dhe Vlorë;
- 1000 punëmarrës në sektorin Call Center në qytetet Tiranë, Durrës, Shkodër dhe Vlorë;

Etapat (fazat) në të cilat u zhvillua projekti

Faza 1

Në këtë fazë, ku aktorët kryesorë ishin inspektorët e punës, u monitoruan 10 kompani Call Center, të shpërndarë në pozita gjeografike në 4 rajone. Në rajonin e Tiranës u përzgjidhën 4 kompani, ndërkohë në rajonet Shkodër, Durrës e Vlorë u përzgjidhën nga 2 kompani Call Center. Kjo fazë u karakterizua, e kishte si qëllim, monitorimin e kompanive për sa u takon ushtrimit të aktivitetit bazuar në legjislacionit të punës, nëpërmjet vlerësimit të dokumentacionit që disponon secila e që vërteton zbatimin e ligjit.

Skeda e monitorimit nga inspektorët e punës kishte në fokus:

- Të dhëna të përgjithshme të subjektit të kontrolluar;
- Të dhëna mbi trajtim të barabartë me bazë gjinore;
- Të dhëna mbi trajtimin e punës për orët shtesë;
- Të dhëna mbi kategoritë e të të punësuarve dhe trajtimin e tyre sipas ligjit;
- Të dhëna mbi llojin e elementët bazë të marrëdhënies së punës;
- Të dhëna mbi organizimet kolektive;
- Të dhëna mbi largimet nga puna;
- Të dhëna mbi sigurinë dhe shëndetin në vendin e punës;

Faza 2

Në fazën e dytë u realizuan 1000 intervista me punëmarrës në këto Call Center, duke përdorur instrumentin pyetësor **të strukturuar**. Pyetësori ishte i organizuar në gjashtë (6) rubrika kryesore, (duke ndjekur mënyrën e organizimit të modulit të monitorimit):

Të dhëna demografike;

- Largimet/pushimet nga puna;
- Siguria dhe shëndeti në punë;
- Të dhëna për barazinë gjinore dhe mbrojtjen e punëmarrësve nga diskriminimi;
- Të dhëna për marrëdhëniet e punës;
- Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve;

Faza 3

Kjo fazë konsistoi në organizimin e 8 fokus grupeve me pjesëmarrjen e 80 punëmarrësve të këtij sektori, duke bashkëbiseduar me ta dhe duke përfutur këndvështrimin e punëmarrësve sipas instrumentit cilësor, atij të fokus grupit. Një organizim i tillë mbarti me vete lirshmërinë e mendimit, diversitetin e përgjigjeve, duke paraqitur dhe raste personale, histori jete të kaluara nga punëmarrësit në Call Center.

Raporti është zhvilluar në dy drejtime:

1. Në analizimin e gjetjeve të konstatuara në çdo fazë të tij.
2. Në kryqëzimin e të dhënave të marra nga çdo fazë, për të arritur në konkluzione e rekomandime për mirë-funksionim e këtij sektori, i cili në Shqipëri po merr një rëndësi të veçantë në shumë aspekte, e veçanërisht në atë socialo-ekonomik.

5. Analizë e gjetjeve të fazës së parë të studimit

Inspektoriati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore bazuar në Legjislacionin e Punës ka një rol të rëndësishëm në sigurimin e zbatimit të dispozitave ligjore. ISPSHSH e kryen veprimtarinë e tij nëpërmjet inspektimeve e kontrolleve të vazhdueshme në drejtim të:

- Punës së sigurt të punëmarrësve të siguruar nga ana shoqërore e shëndetësore;
- Shëndetit dhe Sigurisë në vendin e punës;
- Mbrojtjes së punëmarrësve në ushtrimin e profesionit të tyre;
- Punës së kryer në bazë të një marrëveshje individuale dhe kolektive punëmarrës – punëdhënës – sindikatë;
- Marrëdhënieve të punës, të shëndosha, të pacenueshme e jo diskriminuese.
- Mirëqenies në vendin e punës;

➤ Punësimi të ligjshëm, për çdo kategori punëmarrësish.

Nisur nga misioni dhe roli i Inspektoratit të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore në këtë projekt, moduli i monitorimit nga inspektorët e punës kishte në fokus:

1. Të dhëna të përgjithshme të subjektit të kontrolluar;
2. Të dhëna mbi kategoritë e të të punësuarve;
3. Të dhëna mbi llojin e elementët bazë të marrëdhënies së punës;
4. Të dhëna mbi organizimet kolektive;
5. Të dhëna mbi largimet nga puna;
6. Të dhëna mbi sigurinë dhe shëndetin në vendin e punës;
7. Të dhëna mbi trajtim të barabartë me bazë gjinore;

Të dhënat e mësipërme kanë qenë në fokus të punës së dy inspektorëve të punës gjatë monitorimit në 10 subjekte Call Center.

Sipas udhëzimeve të marra dhe në trajnimin e realizuar për këtë qëllim para fillimit të punës monitoruese, mbi qasjen e inspektorëve të punës në këtë monitorim, është ushtruar kontroll në 10 aktivitete, ku:

4 ushtronin aktivitetet në Tiranë (që kanë simbolet në grafikë S1, S2, S, S4,)

2 ushtronin aktivitetet në Durrës (që kanë simbolet në grafikë S5, S6)

2 ushtronin aktivitetet në Shkodër (që kanë simbolet në grafikë S7, S8)

2 ushtronin aktivitetet në Vlorë (që kanë simbolet në grafikë S9, S10)

Subjektet e monitoruara kishin eksperiencë 8-vjeçare në këtë fushë në Shqipëri, pasi fillimi i aktivitetit të tyre datonte që prej vitit 2009, si dhe ato të krijuara rishtazi me datë fillimi aktiviteti në 2017.

Në këto aktivitete rezultuan gjithsej 1501 punëmarrës të punësuar, 9 prej të cilëve ishin punëmarrës nën 18 vjeç, të gjithë të pajisur me autorizimin e ISHPSHSH-së.

Këto aktivitete ishin relativisht me numër të madh punëmarrësish, ku mesatarisht kjo shifër arrin në 150 të punësuar për subjekt.

Zhvillimi ekonomik i Shqipërisë, të dhënat e siguruara dhe nga INSTAT, tregojnë për një ekonomi me shumë të vetëpunësuar apo me subjekte të vogla (në numër punëmarrësish). Mesatarisht, në aktivitetet ekonomike që operojnë në Shqipëri, numri i të punësuarve është 10 punëmarrës për subjekt.

Parë në këtë këndvështrim, Call Center konsiderohet një aktivitet që luan rol të rëndësishëm në tregun e punës në vendin tonë.

Fakt tjetër interesant, i dalë dhe nga monitorimi i bërë, është dhe këndvështrimi lidhur

me raportin gjinor. Kështu, 63% e punëmarrësve të evidentuar në këto 10 kompani Call Center ishin punëmarrëse femra.

Call Center është ndër ato aktivitete të ekonomisë në të cilën zë një vend të konsiderueshëm punësimi me kohë të pjesshme. Kështu, nga totali i punëmarrësve që ishin pjesë e subjekteve që iu nënshtruan monitorimit gjatë kësaj faze, 46.7% e tyre punonin me kohë të pjesshme ose më pak se koha normale ditore e punës.

Në këtë fazë u monitorua marrëdhënia e punës e dokumentuar, kushtet e sigurisë dhe të shëndetit në vendin e punës për 1500 punëmarrës të evidentuar në këto 10 kompani Call Center.

Numri i punëmarrësve evidentuar në këto 10 aktivitete është i konsiderueshëm, krahasimisht dhe me të dhënat nga inspektimet që realizon ISHPSHSH në llojet e ndryshme të aktiviteteve, arsye kjo për të theksuar rëndësinë e këtij aktiviteti në peshën që zë në punësim.

Të punësuarit e këtij aktiviteti me një moshë mesatare relativisht të re e me një shkallë arsimimi të lartë, janë dhe dy veçoritë e tjera të cilat karakterizojnë këtë sektor, krahasuar me të tjerë.

Parë në këndvështrimin e shpërndarjes gjeografike të këtij aktiviteti, ku dhe përzgjedhja e rajoneve është një aspekt i goditur i këtij projekti, del dhe rezultati i parë, që shpreh shpërndarjen e fuqisë punëtore të përqendruar në Tiranë e Durrës, ku krahasimisht me dy rajonet e tjera është 2 herë më i lartë.

Aspekt tjetër i këtij sektori, duke parë dhe moshën e re të të punësuarve (kryesisht studentë), është fakti i numrit të lartë të të punësuarve më kohë të pjesshme. Krahasimisht në rajonet e monitoruara, rezulton se në Durrës të punësuarit e këtij sektori janë në masë të madhe me kohë të plotë, e ku në shifra rezulton në masën 92%, ndërkohë që në rajonet e tjera punësimi me kohë të plotë rezulton në shifrat mesatare 22%.

Marrëdhënia e punës në sektorin Call Center, edhe pse me problematikat e veta, është një marrëdhënie e finalizuar në një kontratë punë individuale, fenomen ky dalë dhe nga monitorimi, ku 99% e punëmarrësve kishin një kontratë pune me afat të pacaktuar me punëdhënësin.

Nga faza e parë e monitorimit të 10 kompanive Call Center, 46.7% e punëmarrësve punonin me kohëzgjatje ditore pune nën 8 orë, 53.3% punonin me kohëzgjatje normale ditore pune (8 orë në ditë). Monitorimi nxori në pah dhe disa elementë të rëndësishëm të kësaj marrëdhënie pune, ku kohëzgjatja e pushimeve vjetore të punës kryesisht respektohej. Kishte raste të punës në orët e turnit të dytë, 20%, e ku në disa raste nuk paguhej shtesa mbi pagë. **Derdhja e kontributeve të sigurimeve shoqërore e shëndetësore në masën 87.6%** bëhej mbi pagën reale, shifër kjo më e lartë se në aktivitetet e tjera të inspektuara nga ISHPSHSH, ku mesatarisht rezulton 68%.

Si aktivitet që vitet e fundit është zhvilluar ndjeshëm në vendin tonë, i cili ka mbartur në

vetvete edhe problematika, si rezultate monitorimi i ISHPSHSH, si pjesë evidente e ankesave të adresuara pranë nesh nga ky sektor, vlen të ngremë zërin në drejtim të mospasjes së një angazhimi sindikal, qoftë ky dhe ndërsektorial. Kjo gjë është vënë re dhe në këtë monitorim të bërë, edhe pse punëmarrësit e këtij sektori konsiderohen punëmarrës me një nivel arsimor të kënaqshëm e të favorshëm për të ngritur zërin për të drejtat e tyre.

Në këto aktivitete të monitoruara ka patur 28 largime nga puna, ku disa nga arsyet janë si më poshtë:

- Për mosparaqitje në punë për disa ditë rresht,
- Thyerje e rregullores,
- Për pagë më të lartë nga konkurrenca,
- Mungesë produktiviteti
- Angazhimi në shkollë,
- Për sjellje të keqe,
- Kërcënime në ambientet e punës,
- Vetëm dorëheqje,
- Kanë gjetur punë në profesionin e tyre.

Në përgjithësi, në lidhje me sigurinë dhe shëndetin në punë, ambientet e punës kanë rezultuar të mira. Pajisjet e punës ishin brenda standardevë e me vite prodhimi 2008-2016.

Pavarësisht me 80% të rasteve deklaruar në formë zyrtare të funksionimit të Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, por punëmarrësit janë të painformuar mbi rolin dhe rëndësinë e tyre. Kjo vërejtur dhe nga trajnimet e bëra pranë këtyre subjekteve me punëmarrës.

Të analizuar në rajonet e kontrolluara kemi:

4 aktivitetet e monitoruara në Tiranë janë:⁰¹

- Subjekti 1
- Subjekti 2
- Subjekti 3
- Subjekti 4

Aktivitetet e monitoruara janë prej 2-4-8 vitesh në treg

Fillimi i punës së këtyre aktiviteteve daton respektivisht në 2009, 2015, 2013, 2013.

Në total, nga monitorimi i 4 kompanive Call Center që ushtronin aktivitetin e tyre në Tiranë, rezultuan të punësuar 615 punëmarrës, nga të cilët 396 ose 64.4% ishin punëmarrëse femra.

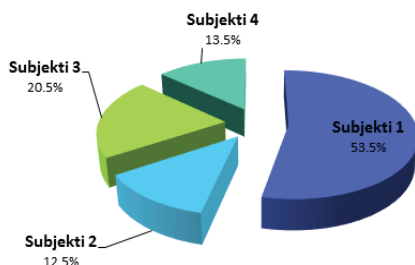
Nga të dhënat e skedës monitoruese (ISHPSHSH), në këto subjekte nuk rezultoi asnjë

01 Emrat e subjekteve përfaqësohen me simbolet S dhe numrat rendor

i punësuar nën 18 vjeç.

Në subjektin 1 rezultuan të punësuar 329 punëmarrës, nga të cilët 183 ose 55.6% ishin punëmarrëse femra. Ky ishte dhe subjekti me më shumë të punësuar nga subjektet e monitoruara në këtë rreth. Të punësuarit në këtë subjekt zinin 53.5% të të punësuarve në 4 subjektet e monitoruara në Tiranë. Ky subjekt është dhe më ndër më të vjetrit në tregun shqiptar në aktivitetin Call Center, në këtë monitorim.

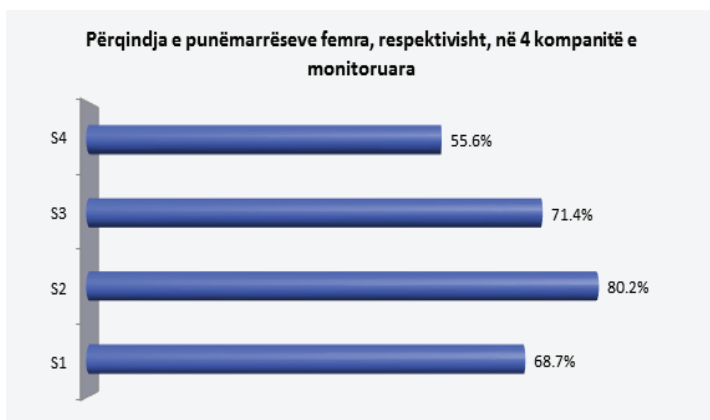
Madhësia e kompanive



Për sa u takon numrit të punëmarrëseve femra në këto 4 subjekte, rezultojnë si më poshtë:

- Subjekti 1 329 pm gjithsej 183 pm femra
- Subjekti 2 77 pm gjithsej 55 pm femra
- Subjekti 3 126 pm gjithsej 101 pm femra
- Subjekti 4 83 pm gjithsej 57 pm femra

Ku numri më i madh në përqindje të punëmarrëseve femra rezultojnë në subjektin 3, me 80.2% femra të punësuar.

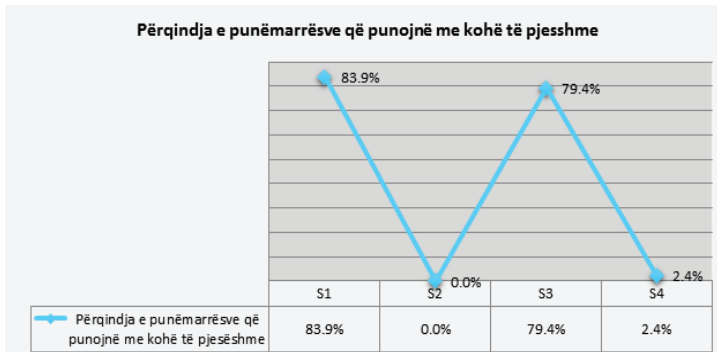


Sipas kategorive të të punësuarve në këto 4 subjekte, rezultuan:

- Punëmarrës me kohë të pjesshme 378
- Punëmarrës të huaj 5
- Punëmarrës me aftësi të kufizuara 0
- Punëmarrës të padeklaruar në zyrë punësimi 0
- Punëmarrës të pasiguruar 0

Të punësuar me kohë të pjesshme është një shifër e konsiderueshme, pasi zë 61.5% të totalit të të punësuarve në këto 4 subjekte, e ku numri më i madh i kësaj kategorie ka rezultuar në subjektin 1.

- Subjekti 1 329 pm gjithsej 276 pm me kohë të pjesshme
- Subjekti 2 77 pm gjithsej 0 pm me kohë të pjesshme
- Subjekti 3 126 pm gjithsej 100 pm me kohë të pjesshme
- Subjekti 4 83 pm gjithsej 2 pm me kohë të pjesshme



Siç shihet dhe nga grafiku, në subjektin 2 nuk ka të punësuar të cilët punojnë me kohë të pjesshme.

Numri i punonjësve të huaj, evidentuar në këto 4 subjekte, është shumë i ulët. Janë vetëm 5 punëmarrës të huaj të cilët rezultuan të punonin me leje pune, ku 3 punonin në subjektin 2 dhe 2 në subjektin 4.

Në këto 4 subjekte Call Center, që ushtronin aktivitetin e tyre në Tiranë, të gjithë të punëmarrësit ishin të deklaruar në Zyrë Punësimi, si dhe të gjithë ishin punëmarrës të siguruar, pra për të gjithë bëhej derdhja e kontributeve të Sigurimeve Shoqërore e Shëndetësore.

Evident është fakti që në këto subjekte nuk kishte asnjë të punësuar me aftësi të kufizuara, edhe pse numri i punonjësve në total të këto aktivitete është i konsiderueshëm dhe sipas ligjit nr. 7995, datë 90.9.1995 “Për Nxitjen e Punësimit”, neni 15, pika 1, ku për çdo 25 punëmarrës, ligji detyron punësim të një punëmarrësi me aftësi të kufizuara, ose, në pamundësi punësimi, është e detyrueshme derdhja e një shume për llogari të kësaj kategorie punëmarrësish.

Të gjithë punëmarrësit e evidentuar në punë punonin në bazë të një kontrate pune individuale, të nënshkruar me punëdhënësin e tyre. Ndërkohë që nuk ishin të organizuar në sindikata apo pjesëtar në ndonjë përfaqësi sindikale.

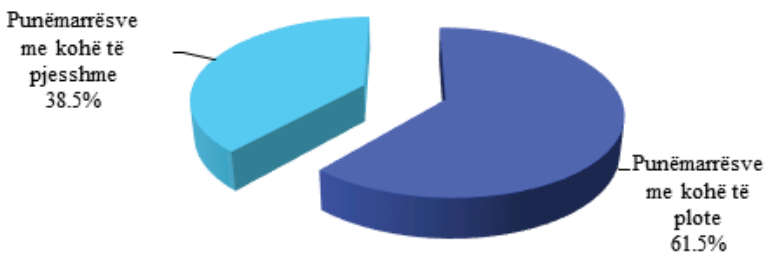
Në këto 4 subjekte, kontrata e punës në 98% rezultoi e lidhur me një afat kohor të pacaktuar. Ishin 603 punëmarrës të cilët kishin një kontratë pune me afat të pacaktuar.

Nga të dhënat e dokumentuara, pjesë e monitorimit nga inspektorët e punës (jo intervista), rezulton se respektohej e drejta e grave për leje në periudhë shtatzënie, ku në këto subjekte, 18 prej tyre kishin përfituar leje lindje, kjo konfirmon Kodin e Punës.

Punëmarrësve iu paguhej kontributi shoqëror e shëndetësor, ndërkohë që për 63 punëmarrës, ose 10% e totalit të punëmarrësve, derdhja e kontributeve llogaritej mbi pagën minimale. Çka do të thotë që 90% e punëmarrësve marrin pagë mbi pagën minimale, ndërsa kontributi i sigurimeve shoqërore e shëndetësore paguhej mbi pagën reale që ata marrin.

Për 378 prej tyre, ose 61.5% e totalit të punëmarrësve, kohëzgjatja ditore e punës ishte nën 8 orë (e cila korrespondon me numrin e të punësuarve me kohë të pjesshme, që cituam dhe më lart).

Pjesa tjetër, pra 237 ose 38.5% e totalit të punëmarrësve, punonin me kohëzgjatje ditore të punës 8 orë, pra ishin të punësuar me kohë të plotë dhe punonin jo mbi kohën normale të punës.



Gjithashtu, në 2 prej subjekteve, konkretisht në subjektet 2 dhe 3, punohej në turnin e dytë (sipas Kodit të Punës, në orët 19:00-22:00), ku punëmarrësit paguheshin bazuar ligjit për punët e kryera në këto orë.

Nga të dhënat e dokumentuara, pjesë e monitorimit nga inspektorët e punës (jo intervista), rezulton se respektohej e drejta e pushimit vjetor jo më pak se 28 ditë kalendarike.

Nga të dhënat e monitorimit nga inspektorët e punës, në këto 4 subjekte rezultuan 8 punonjës të larguar nga puna.

- Për mosparaqitje në punë për disa ditë rresht, çka nënkupton për punëdhënësin thyerje e rregullores.

Ashtu siç kishte patur edhe largime nga puna me dëshirën e tyre për:

- Pagë më të lartë nga konkurrenca
- Angazhimi në shkollë

për të cilët nuk ka të dhëna në shifra, pasi nuk konsiderohen pushim nga puna për shkak të punëdhënësit.

Për sa u takon të dhënave lidhur me raportin gjinor në pozicione mbikëqyrëse apo menaxhuese, rezulton se 50% të totalit të punëmarrësve në të tilla pozicione të jenë punëmarrëse femra.

Në përgjithësi, në lidhje me sigurinë dhe shëndetin në punë, ambientet e punës kanë rezultuar të mira.

Pajisjet e punës brenda standardeve e me vite prodhimi 2008-2016.

Këshillat e Sigurisë dhe Shëndetit në Punë kanë funksionuar në 80% të rasteve të monitoruara.

Nga monitorimi rezulton se ka ekzistuar dokumentacioni i vlerësimit të riskut.

Ka patur skemë të evakuimit dhe sistem mbrojtjeje.

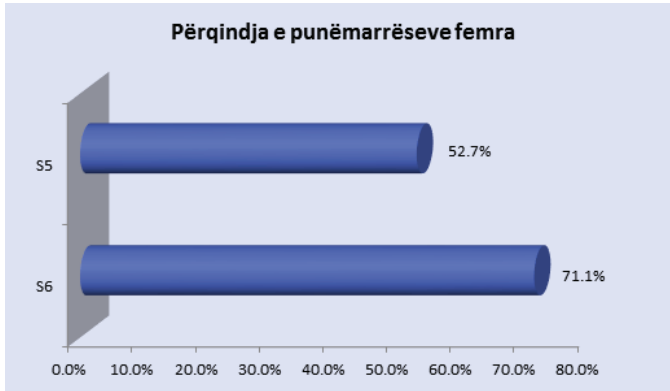
Ka funksionuar Autoriteti Mjekësor që kryen vizitat mjekësore profesionale.

Në aktivitetet e monitoruara kryheshin pagesa të paaftësisë së përkohshme në punë.

Në këto aktivitete nuk ka patur raste të aksidentesh në punë.

Monitorimi nga ana e inspektorit të punës ka të bëjë me gjetjet e të dhënave të dokumentuara e jo në bazë të intervistave sporadike. Ndërkohë, për mosrespektim të kontratave apo për mosnjohje të të drejtave, mosfunksionimin apo mosnjohjen me ekzistencën dokumentare, kryesisht mbi sigurinë dhe shëndetin në punë, mbi

Ku numri më i madh në përqindje të punëmarrëseve femra rezulton në subjektin 2, me 71.1% femra të punësuara.



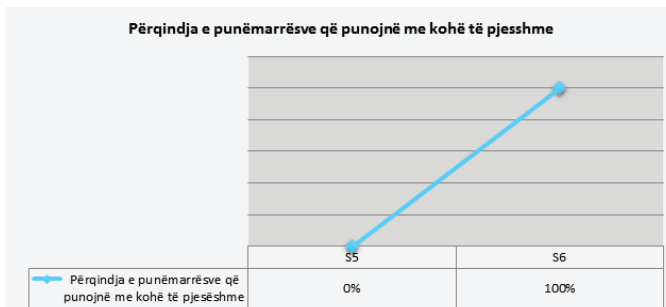
Sipas kategorisë së të punësuarve në këto 2 subjekte, rezultuan:

- Punëmarrës me kohë të pjesshme 45
- Punëmarrës të huaj 4
- Punëmarrës me aftësi të kufizuara 0
- Punëmarrës të padeklaruar në zyrë punësimi 0
- Punëmarrës të pasiguarur 0

Të punësuar me kohë të pjesshme rezultuan të gjithë punëmarrësit e subjektit 6, subjekt ky me më pak se 3 vite në aktivitet.

Ndërkohë që të gjithë punëmarrësit e subjektit 5 janë punëmarrës me kohë të plotë.

- Subjekti 5 531 pm gjithsej 0 pm me kohë të pjesshme
- Subjekti 6 45 pm gjithsej 45 pm me kohë të pjesshme



Numri i punonjësve të huaj evidentuar në këto 2 subjekte është shumë i ulët. Janë vetëm 4 punëmarrës të huaj të cilët rezultuan të punonin më leje pune, ku të 4 punonin në subjektin 5.

Në këto 2 subjekte Call Center, që ushtronin aktivitetin e tyre në Durrës, të gjithë punëmarrësit ishin të deklaruar në Zyrë Punësimi, si dhe të gjithë ishin punëmarrës të siguruar, pra për të gjithë bëhej derdhja e kontributeve të Sigurimeve Shoqërore e Shëndetësore.

Evident është fakti që në këto subjekte nuk kishte asnjë të punësuar më aftësi të kufizuara, edhe pse numri i punonjësve në total të këto aktivitete është i konsiderueshëm dhe sipas ligjit nr. 7995, datë 90.9.1995 “Për Nxitjen e Punësimit”, neni 15, pika 1, ku për çdo 25 punëmarrës, ligji detyron punësim të një punëmarrësi më aftësi të kufizuara, ose, në pamundësi punësimi, është e detyrueshme derdhja e një shume për llogari të kësaj kategorie punëmarrësish.

Të gjithë punëmarrësit e evidentuar në punë punonin në bazë të një kontrate pune individuale, të nënshkruar me punëdhënësin e tyre. Ndërkohë që nuk ishin të organizuar në sindikatë apo pjesëtar në ndonjë përfaqësi sindikale.

Në këto 2 subjekte rezultoi se kontrata e punës ishte e lidhur me një afat kohor të pacaktuar. Pra ishin 576 punëmarrës të cilët kishin një kontratë pune më afat të pacaktuar.

Nga të dhënat e dokumentuara, pjesë e monitorimit nga inspektorët e punës (jo intervista), rezulton se respektohej e drejta e grave për leje në periudhë shtatzënie, ku në këto subjekte, 16 prej tyre kishin përfituar leje lindje bazuar me Kodin e Punës.

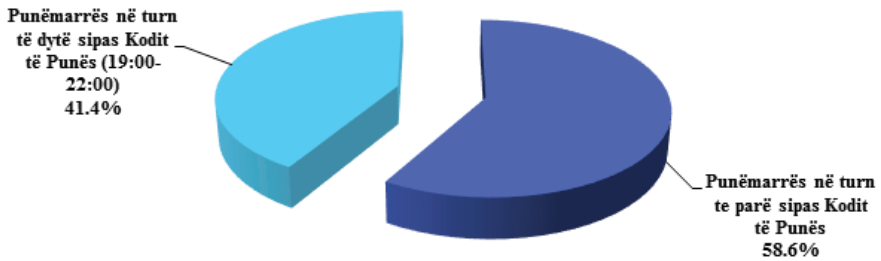
Punëmarrësve iu paguhej kontributi shoqëror e shëndetësor, kontribut ky që paguhej mbi pagën reale e jo minimale, çka do të thotë që punëmarrësit marrin pagë më të lartë se paga minimale (e dokumentuar).

Për 45 prej tyre, kohëzgjatja ditore e punës është nën 8 orë punë në ditë, ose e shprehur ndryshe, në subjektin 6 punëmarrësit punonin me kohë të pjesshme.

Ndërkohë, në subjektin 5 kohëzgjatja ditore e punës është 8 orë në ditë, si dhe kohëzgjatja javore e punës është 40 orë në javë. Gjithashtu në këtë subjekt aplikohet puna me turne. Janë 220 punëmarrës në total, nga të cilët 80 punëmarrëse femra, të cilët punojnë në orët 19:00 – 22:00, ku dhe Kodi i Punës parashikon shtesë mbi pagë për këta punëmarrës.

Në subjektin 5, me 531 punëmarrës në total, 220 prej të cilëve punonin në orët 19:00-22:00, ku e shprehur në grafik në përqindje, rezulton:

Pra, 41.4% e punëmarrësve të këtij subjekti punojnë në orët 19:00-22:00, ku punëmarrësve iu paguheshin shtesat mbi pagë konform ligjit për punët e kryera në këto orë.



Nga të dhënat e dokumentuara, pjesë e monitorimit nga inspektorët e punës (jo intervista), rezulton se respektohej e drejta e pushimit vjetor jo më pak se 28 ditë kalendarike.

Nga të dhënat e monitorimit nga inspektorët e punës, në subjektin 5 rezultuan **6 punonjës të larguar nga puna për sjellje të keqe, kërcënime në ambientet e punës.**

Për sa u takon të dhënave lidhur me raportin gjinor në pozicione mbikëqyrëse apo menaxhuese, rezultojnë në 52% të totalit të punëmarrësve të jenë punëmarrës femra. Vlen të përmendim gjithashtu se, duke qenë se subjekti 5 ka një numër të konsiderueshëm punëmarrësish, numri i punëmarrësve në pozicione mbikëqyrëse është i lartë. Janë 41 punëmarrës në pozicione mbikëqyrëse dhe 7 janë në pozicione menaxhuese, ku rezulton së 55% e totalit të punëmarrësve në të tilla pozicione janë femra. Pra, nga 47 pozicione të tilla, 26 janë femra.

Në përgjithësi, në lidhje me sigurinë dhe shëndetin në punë, rezultatet e monitorimit janë të mira.

Monitorimi nga ana e inspektorit të punës ka të bëjë me gjetjet e të dhënave të dokumentuara e jo në bazë të intervistave sporadike. Ndërkohë, për mosrespektim të kontratave apo për mosnjohje të të drejtave, mosfunksionimin apo mosnjohjen me ekzistencën dokumentare, kryesisht mbi sigurinë dhe shëndetin në punë, mbi mosfunksionimin e Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, mbi mosnjohjen e dokumentacion të vlerësimit të riskut, mbi mosfunksionimin e Autoritetit Mjekësor që kryen vizitat mjekësore profesionale etj, duke pasur dhe indicien nga vizitat e inspektimit, si vizita këshilluese dhe informuese, me të drejtat kryesisht për punëmarrësit, me këto dokumente e funksionet e tyre, atje ku ato nuk janë funksionale, bëhen raste denoncimesh që vijnë nga punëmarrësit (të cilëve u ruhet anonimatit), e që bëhen pjesë e inspektim-ankesave, me prioritet në punën e ISHPSHSH-së.

Nga monitorimi i 2 subjekteve Call Center në Shkodër:

- Subjekti 7
- Subjekti 8

Të cilat janë dhe aktivitete praktikisht shumë të reja në treg: subjekti 1 prej një viti, ndërsa subjekti 8 i sapokrijuar (data e fillimit të aktivitetit 31/3/2017).

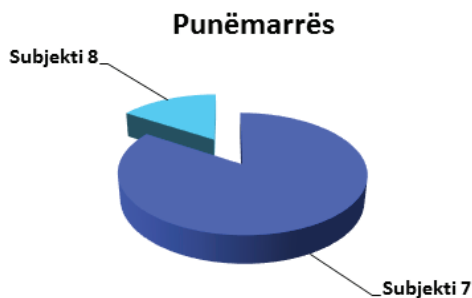
Në total, nga monitorimi i 2 subjekteve Call Center që ushtronin aktivitetin e tyre në Shkodër, rezultuan të punësuar 121 punëmarrës, ku 102 janë punëmarrës të subjektit 7 dhe 19 janë punëmarrës të subjektit të sapokrijuar S8.

Punëmarrësit rezultojnë të jenë kryesisht femra, ku nga 121 në total, 106 prej tyre janë punëmarrëse femra, ose e thënë në përqindje kemi 87.6% e totalit të punëmarrësve të evidentuar punëmarrëse femra.

Nga të dhënat e skedës monitoruese (ISHPSHSH) në këto subjekte, rezultuan 5 punëmarrës nën 18 vjeç, nga të cilët 4 ishin punëmarrëse femra. Këta punëmarrës kishin autorizimin e ISHPSHSH-së.

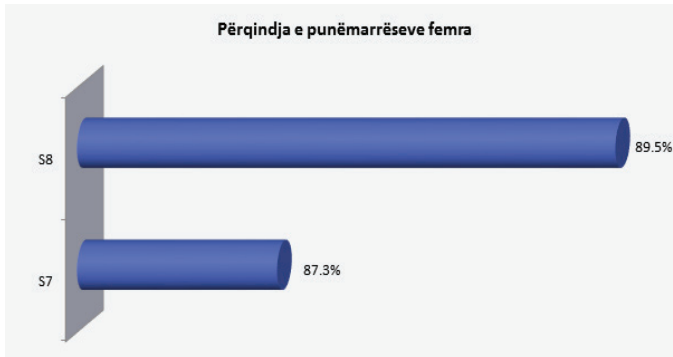
Në subjektin 7 rezultuan të punësuar 102 punëmarrës, nga të cilët 89 ose 87.3% ishin punëmarrëse femra. Të punësuarit në këtë subjekt zinin 84.3% të të punësuarve të 2 subjekteve të monitoruara në Shkodër.

Në subjektin 8 rezultuan të punësuar 19 punëmarrës, nga të cilët 17 ose 89.5% ishin punëmarrëse femra.



Ku numri më i madh në përqindje e punëmarrësve femra rezulton në subjektin 8, me 89.5% femra të punësuar, në krahasim me 87.3% të punëmarrësve femra kundrejt totalit të të punësuarve në subjektin 7.

Vlen të përmendim se në këtë qytet, numri i femrave të punësuar në sektorin Call Center, krahasuar me qytetet e tjera, në aktivitetet e monitoruara rezulton më i lartë.



Sipas kategorisë së të punësuarve në këto 2 subjekte, rezultuan:

- | | |
|--|-----|
| • Punëmarrës më kohë të pjesshme | 121 |
| • Punëmarrës të huaj | 0 |
| • Punëmarrës më aftësi të kufizuara | 0 |
| • Punëmarrës të padeklaruar në zyrë punësimi | 0 |
| • Punëmarrës të pasiguruar | 0 |

Në të dy këto aktivitete punohej me kohë të pjesshme.

Punëmarrësit ishin të deklaruar në Zyrë Punësimi, si dhe të gjithë ishin punëmarrës të siguruar, pra për të gjithë bëhej derdhja e kontributeve të Sigurimeve Shoqërore e Shëndetësore.

Evident është fakti që në këto subjekte nuk kishte asnjë të punësuar më aftësi të kufizuara, edhe pse numri i punonjësve në total në këto aktivitete është i konsiderueshëm dhe sipas ligjit nr. 7995, datë 90.9.1995, “Për Nxitjen e Punësimit”, neni 15, pika 1, ku për çdo 25 punëmarrës, ligji detyron punësim të një punëmarrësi me aftësi të kufizuara, ose, në pamundësi punësimi, është e detyrueshme derdhja e një shume për llogari të kësaj kategorie punëmarrësish.

Të gjithë punëmarrësit e evidentuar në punë punonin në bazë të një kontrate pune individuale, të nënshkruar me punëdhënësin e tyre. Ndërkohë që punëmarrësit nuk ishin të organizuar në sindikatë apo pjesëtar në ndonjë përfaqësi sindikale.

Kontratat e punës rezultojnë të lidhura me një afat kohor të pacaktuar.

Kontributi shoqëror e shëndetësor, kontribut ky që paguhej mbi pagën minimale, çka do të thotë që të gjithë punëmarrësit paguheshin me pagë minimale (e dokumentuar).

Kohëzgjatja ditore e punës është nën 8 orë punë në ditë, ose e shprehur ndryshe, në të dy

subjektet punëmarrësit punonin më kohë të pjesshme, si dhe nën 40 orë në javë.

Gjithashtu në këto subjekte aplikohet puna me turne, pasi 27 punëmarrës, nga të cilët 2 në subjektin 7 e pjesa tjetër në subjektin 8, punojnë në orët 19:00 – 22:00, ku dhe Kodi i Punës parashikon shtesë mbi pagë për këta punëmarrës.

Ndërkohë, nga të dhënat e monitorimit rezultoi se 27 punëmarrësit nuk merrnin shtesën mbi pagë për këto orë pune, ashtu siç e parashikon dhe Kodi i Punës. (Lënë si detyrë në Vendim Përfundimtar).

Pra, 22.3% e punëmarrësve që punojnë në orët 19:00-22:00 nuk u paguheshin shtesat mbi pagë.

Nga të dhënat e dokumentuara, pjesë e monitorimit nga inspektorët e punës (jo intervista), rezulton se respektohej e drejta e pushimit vjetor.

Nga të dhënat e monitorimit nga inspektorët e punës nuk rezultuan punonjës të larguar nga puna.

Për sa u takon të dhënave lidhur me raportin gjinor në pozicione mbikëqyrëse apo menaxhuese, rezultojnë se 78.6% e totalit të punëmarrësve në këto pozicione janë punëmarrëse femra. Janë 10 punëmarrës në pozicione mbikëqyrëse dhe 4 janë në pozicione menaxhuese.

Në përgjithësi, në lidhje me sigurinë dhe shëndetin në punë, ambientet e punës kanë rezultuar të mira.

Ashtu si dhe për të dhënat tjera të monitoruara mbi sigurinë dhe shëndetin në punë, të cilat janë të mira.

Në këto aktivitete nuk ka patur raste të aksidenteve në punë.

Ashtu siç e cituam dhe në rastet e tjera të monitorimit, është e rëndësishme sqarimi i pozicionit dhe i detyrave të inspektorit të punës. Kështu, monitorimi nga ana e inspektorit të punës ka të bëjë me gjetjet e të dhënave të dokumentuara, e jo në bazë të intervistave sporadike. Ndërkohë, për mosrespektim të kontratave apo për mosnjohje të të drejtave, mosfunksionimin apo mosnjohjen me ekzistencën dokumentare, kryesisht mbi sigurinë dhe shëndetin në punë, mbi mosfunksionimin e Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, mbi mosnjohjen e dokumentacionit të vlerësimit të riskut, mbi mosfunksionimin e Autoritetit Mjekësor që kryen vizitat mjekësore profesionale, etj, duke pasur dhe indicie nga vizitat e inspektimit si vizita këshilluese dhe informuese, me të drejtat kryesisht për punëmarrësit, me këto dokumente e funksionet e tyre, atje ku ato nuk janë funksionale, bëhen raste denoncimesh që vijnë nga punëmarrësit (të cilëve u ruhet anonimat), e që bëhen pjesë e inspektim-ankesave, me prioritet në punën e ISHPSHSH-së.

Nga monitorimi i 2 aktiviteteve Call Center në Vlorë:

- Subjekti 9
- Subjekti 10

Të cilat janë dhe aktivitete praktikisht jo shumë të reja në treg, ku subjekti 9 është prej

5 vitesh në këtë aktivitet, ndërsa subjekti 10 është krijuar që në vitin 2005, pra prej 12 vitesh pune në aktivitet.

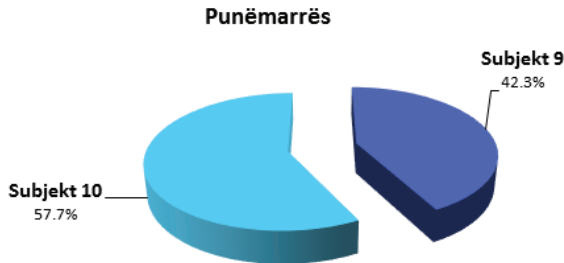
Në total, nga monitorimi i 2 aktiviteteve Call Center që ushtronin aktivitetin e tyre në Vlorë, rezultuan të punësuar 189 punëmarrës, ku 80 janë punëmarrës të subjektit 9 dhe 109 janë punëmarrës të subjektit 10.

Punëmarrësit rezultojnë të jenë kryesisht femra, ku nga 189 në total, 130 prej tyre janë punëmarrëse femra, ose e thënë në përqindje, 68.8% e totalit të punëmarrësve të evidentuar janë punëmarrëse femra.

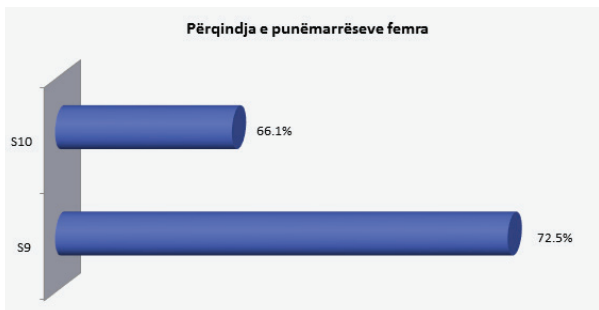
Nga të dhënat e skedës monitoruese (ISHPSHSH), në këto subjekte nuk rezultuan punëmarrës nën 18 vjeç.

Në subjektin 9 rezultuan të punësuar 80 punëmarrës, nga të cilët 58 ose 72.5% ishin punëmarrëse femra.

Në subjektin 10 rezultuan të punësuar 109 punëmarrës, nga të cilët 72 ose 66% ishin punëmarrëse femra.



Numri më i madh në përqindje të punëmarrësve femra rezulton në subjektin 9, me 72.5% femra të punësuar, në krahasim me 66% të punëmarrësve femra kundrejt totalit të të punësuarve në subjektin 10.



Sipas kategorisë së të punësuarve në këto 2 subjekte, rezultuan:

• Punëmarrës me kohë të pjesshme	157
• Punëmarrës të huaj	0
• Punëmarrës me aftësi të kufizuara	0
• Punëmarrës të padeklaruar në zyrë punësimi	0
• Punëmarrës të pasiguruar	0

Në subjektin 9, nga 80 punëmarrësit në total, 73 prej tyre ose 91% punonin me kohë të pjesshme.

Në subjektin 10, nga 109 punëmarrësit në total, 84 prej tyre ose 77% punonin me kohë të pjesshme.

Punëmarrësit ishin të deklaruar në Zyrë Punësimi, si dhe të gjithë ishin punëmarrës të siguruar, pra për të gjithë bëhej derdhja e kontributeve të Sigurimeve Shoqërore e Shëndetësore.

Evident është fakti që në këto subjekte nuk kishte asnjë të punësuar më aftësi të kufizuara, edhe pse numri i punonjësve në total të këto aktivitete është i konsiderueshëm dhe sipas ligjit nr. 7995, datë 90.9.1995, “Për Nxitjen e Punësimi”, neni 15, pika 1, ku për çdo 25 punëmarrës, ligji detyron punësim të një punëmarrësi më aftësi të kufizuara, ose, në pamundësi punësimi, është e detyrueshme derdhja e një shume për llogari të kësaj kategorie punëmarrësish.

Të gjithë punëmarrësit e evidentuar në punë punonin në bazë të një kontrate pune individuale, të nënshkruar me punëdhënësin e tyre. Ndërkohë që punëmarrësit nuk ishin të organizuar në sindikatë apo pjesëtar në ndonjë përfaqësi sindikale.

Kontratat e punës rezultojnë të lidhura me një afat kohor të pacaktuar.

Kontributi shoqëror e shëndetësor llogaritej mbi pagën minimale vetëm për 2 punëmarrës, ndërkohë pjesa tjetër paguhej me pagë mbi pagën minimale, ndërsa kontributi shoqëror e shëndetësor llogaritej mbi pagën reale (e dokumentuar).

Për 157 punëmarrës kohëzgjatja ditore e punës është nën 8 orë pune në ditë, ose e shprehur ndryshe, 157 punëmarrës ose 83% e totalit të punëmarrësve punonin me kohë të pjesshme si dhe nën 40 orë në javë.

Ndërkohë pjesa tjetër punonin me kohë të plotë, 8 orë në ditë dhe 40 orë java.

Gjithashtu në këto subjekte aplikohet puna me turne, pasi 20 punëmarrës, nga të cilët 6 ishin punëmarrëse femra në subjektin 9, punojnë në orët 19:00 – 22:00, ku dhe zbatohet Kodi i Punës për shtesë mbi pagë për këta punëmarrës.

Nga të dhënat e dokumentuara, pjesë e monitorimit nga inspektorët e punës (jo intervista), rezultojnë se respektohej e drejta e pushimit vjetor.

Gjithashtu nga monitorimi i inspektorëve të punës rezultuan 14 punëmarrës të larguar nga puna.

Arsyeja e ndërprerjes së marrëdhënieve të punës rezulton të jetë mungesë produktiviteti.

Për sa u takon të dhënave lidhur me raportin gjinor në pozicione mbikëqyrëse apo menaxhuese, rezultojnë në 50% të totalit të punëmarrësve në të tilla pozicione të jenë punëmarrëse femra. Janë 14 punëmarrës në pozicione mbikëqyrëse dhe 6 janë në pozicione menaxhuese.

Në përgjithësi, në lidhje me sigurinë dhe shëndetin në punë, ambientet e punës kanë rezultuar të mira.

Në këto aktivitete nuk ka patur raste të aksidenteve në punë.

Ashtu siç e cituam dhe në rastet e tjera të monitorimit, është e rëndësishme sqarimi i pozicionit dhe i detyrave të inspektorit të punës. Kështu, monitorimi nga ana e inspektorit të punës ka të bëjë me gjetjet e të dhënave të dokumentuara e jo në bazë të intervistave sporadike. Ndërkohë, për mosrespektim të kontratave apo për mosnjohje të të drejtave, mosfunksionimin apo mosnjohjen me ekzistencën dokumentare, kryesisht mbi sigurinë dhe shëndetin në punë, mbi mosfunksionimin e Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë, mbi mosnjohjen e dokumentacionit të vlerësimit të riskut, mbi mosfunksionimin e Autoritetit Mjekësor që kryen vizitat mjekësore profesionale, etj, duke pasur dhe indicien nga vizitat e inspektimit, ku përveç monitorimit të kryejnë dhe funksionin e vizitave këshilluese dhe informuese, kryesisht për të drejtat e punëmarrësit, me këto dokumente e funksionet e tyre, atje ku ato nuk janë funksionale, bëhen raste denoncimesh që vijnë nga punëmarrësit (të cilëve u ruhet anonimat), e që bëhen pjesë e inspektim-ankesave, me prioritet në punën e ISHPSHSH-së.

6. Analizë e gjetjeve të fazës së dytë të studimit

Pyetëtori është konceptuar për të hedhur dritë mbi mjedisin e brendshëm të operimit të kompanive Call Center të marra si kampion. Gjeneralitetet e punëmarrësve, arsyet e largimit nga puna, barazitë gjinore, mënyrat e mbrojtjes së të punësuarve nga diskriminimet e mundshëm, identifikimi i marrëdhënieve në punë dhe i organizimeve kolektive, janë segmentet që identifikohen nëpërmjet pyetësorëve.

Pyetëtori është i organizuar në gjashtë (6) rubrika kryesore (duke ndjekur mënyrën e organizimit të modulit të monitorimit):

- a) Të dhëna demografike;
- b) Të dhëna për marrëdhëniet e punës;
- c) Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve;
- d) Largimet/pushimet nga puna;

- e) Siguria dhe shëndeti në punë;
- f) Të dhëna për barazinë gjinore dhe mbrojtjen e punëmarrësve nga diskriminimi;

Përveç rubrikës (1), të gjitha rubrikat e tjera mbledhin të dhëna për dispozita të së drejtës së punës të parashikuara në Kodin e Punës të RSH-së dhe akteve plotësuese nënligjore. Të dhënat më të rëndësishme janë ato të rubrikave (2), (3), (4) dhe (5).

Pyetëtori është hartuar mbi pyetje me alternativa, ku përjashtim bëjnë vetëm 3 pyetje të hapura:

-pyetja 5, që kërkon të dhëna mbi degën e studimeve universitare që ndjekin ose kanë mbaruar punonjësit;

-pyetja 25, që kërkon të dhëna mbi numrin real të ditëve të pushimit vjetor të punonjësve;

-pyetja 29, që kërkon të mbledhë të dhëna mbi pagën reale mujore të punonjësve’

Pyetjet e hapura trajtohen veçmas në fund të trajtimit të të gjithë seksioneve të lartpërmendura. Trajtimi i veçuar i tyre nuk ndikon në rezultatet e përgjithshme dhe nuk nënkupton se këto të dhëna do të analizohen të segmentuar nga tërësia e pyetësorit. Merren të veçuara për efekt të natyrës së përgjigjeve të gjeneruara, të cilat nuk mund të prezantohen grafikisht, por në mënyrë narrative.

Sesionet të cilat analizohen nëpërmjet përgjigjeve të pyetësorëve prezantohen në mënyrë skematike si më poshtë:

1. Demografia

2. Largimet/ pushimet nga puna

3. Siguria dhe shëndeti në punë

4. Barazia gjinore dhe politikat e mbrojtjes së punëmarrësve nga diskriminimi.

5. Marrëdhëniet e punës

6. Organizimet kolektive të punëmarrësve

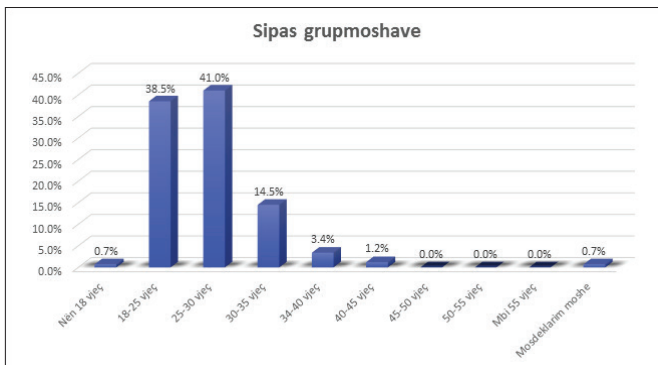
7.1 Demografia

7.1 Demografia

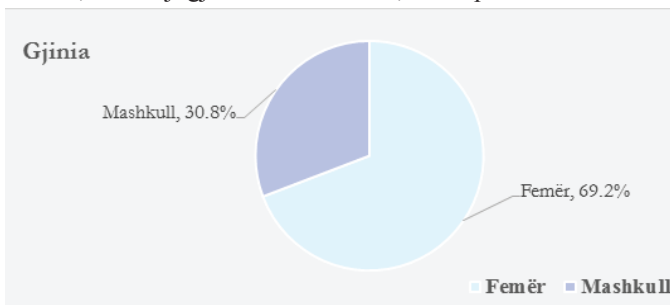
Ky aspekt i mjedisit të brendshëm ka rëndësi të veçantë, pasi vetëm nëpërmjet tij mund të kuptohet përbërja e punëmarrësve që punojnë pranë kompanive Call Center. Ky sesion prezanton me kategoritë e mëposhtme të informacionit:

- Grupmoshat e punësuar;
- Gjininë e të punësuarve;
- Shtetësinë;
- Nivelin e arsimimit;
- Statusin familjar të punëmarrësve;
- Burimin e të ardhurave familjare;

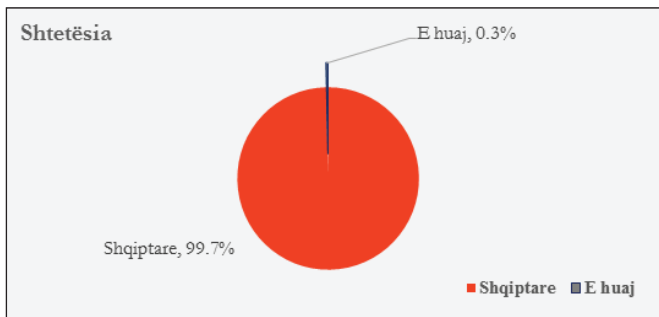
Nga analizimi i të dhënave, vihet re se 79.5% e të punësuarve në Call Center janë të grupmoshave 18-30 vjeç. Kjo është edhe grupmosha që korrespondon me mbarimin e shkollës së mesme dhe atë të lartë, duke treguar mbi procesin e punësimit të të rinjve në vend.



Po ashtu, nga pyetësorët vihet re se 69.2% e të rinjve të punësuar në Call Center janë të gjinisë femërore, kundrejt gjinisë mashkullore, e cila përbën vetëm 30.8% të totalit.



Vihet re se, edhe pse përqindja është e vogël, në këtë industri janë të punësuar edhe shtetas të huaj, përkatësisht 0.3% e totalit të të anketuarve.



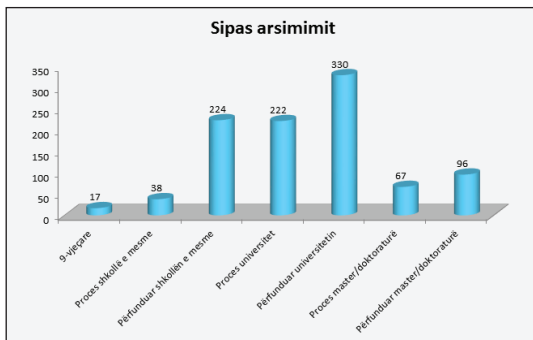
Një aspekt mjaft i rëndësishëm i të dhënave demografike është arsimimi. Vlen për t'u përmendur se në total 71% e të punësuar në sektorin Call Center janë në proces apo kanë përfunduar studimet e larta dhe ato pasuniversitare.

Ky tregues është kritik për gjendjen e punësimit të të rinjve të diplomuar apo në proces diplomimi. Punësimi në Call Center është një mundësi për të diplomuarit rishtas të cilët hasin barriera të ndryshme në gjetjen e një vendi pune brenda profilit të studimeve të tyre.

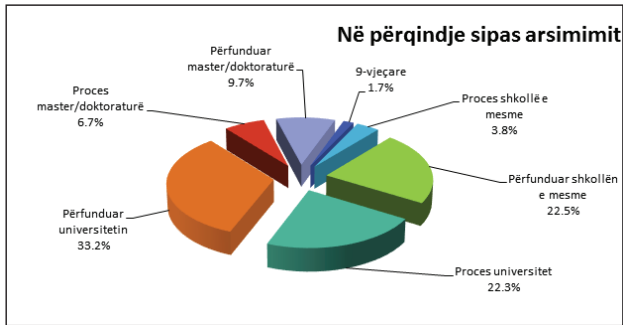
Është e rëndësishme që, përtej efektit pozitiv që ky sektor lehtëson në ekonomi, duke ulur nivelin e papunësisë, të mbahet në konsideratë se nga ana tjetër bëhet fjalë për një indikator i cili pasqyron problematikën e ekonomisë shqiptare në përgjithësi, e cila nuk mund të prodhojë vende pune me të njëjtin ritëm siç ndodh më të diplomuarit e vendit.

Në këtë pyetësor, në lidhje me arsimin ka patur edhe refuzime për t'u përgjigjur, e ndërkohë, nga të dhënat e grumbulluara për 99% të të intervistuarve, rezulton:

Më poshtë është paraqitja grafike në vlerë nominale e nivelit të arsimimit të të punësuarve në kompanitë Call Center ku është shpërndarë pyetësi.



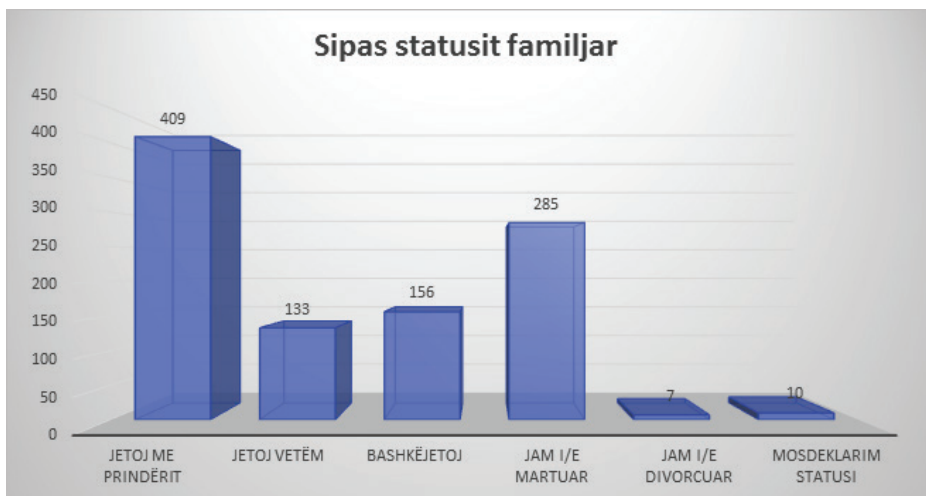
Paraqitja grafike e shpërndarjes së edukimit të të punësuarve në terma në %.

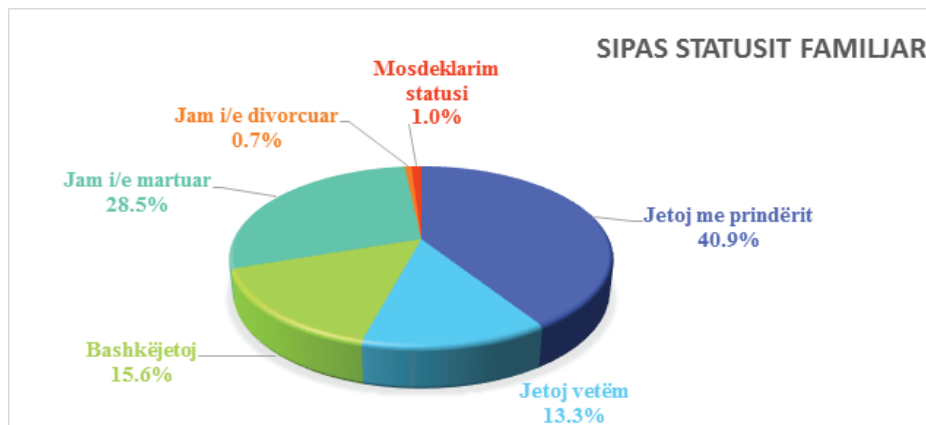


Pjesë e të dhënave të gjeneruara në sesionin “Demografi” janë edhe informacionet mbi statusin familjar të të punësuarve. Në këtë mënyrë hidhet dritë mbi gjendjen sociale të grupit të anketuar. Vihet re se 44% e të anketuarve janë të martuar ose bashkëjetojnë. Bëhet fjalë për pjesën më të madhe të të anketuarve, të cilët nëse nuk e kanë krijuar ende familjen e tyre, janë në hapat e finalizimit të tyre. Po ashtu, 41% e të punësuarve jetojnë me prindërit ende.

Në këtë pyetësor, në lidhje me “statusin familjar” ka patur edhe refuzime për t’u përgjigjur, e ndërkohë, nga të dhënat e grumbulluara për 99% të të intervistuarve, rezultojnë:

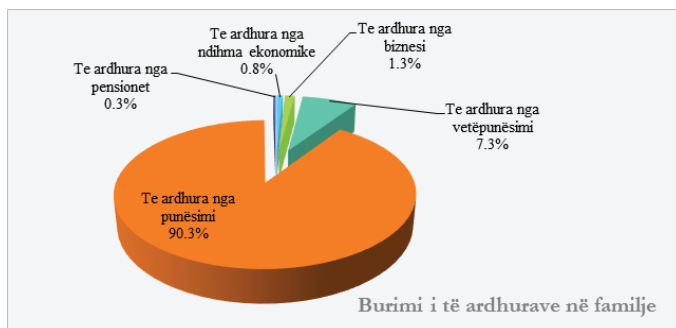
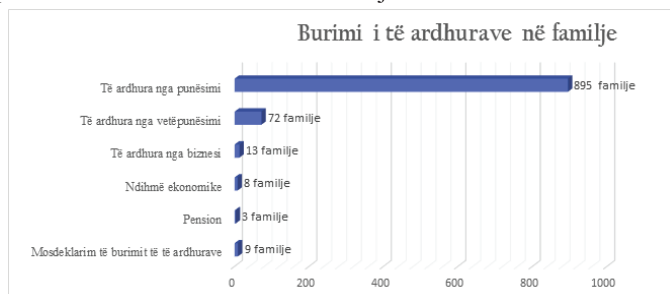
Për më shumë detaje, grafikët e mëposhtme shfaqin vlera absolute dhe relative në % për statusin familjar.





Grafiku i mëposhtëm prezanton të dhëna mbi burimin e të ardhurave familjare të të punësuarve në Call Center. Është e dukshme që 90% e familjeve të të anketuarve gjenerojnë të ardhurat e tyre prej punësimit. Vlen për t'u përmendur se ka të punësuar familjet e të cilëve gjenerojnë të ardhurat e tyre prej ndihmave ekonomike, vetëpunësimit apo edhe bizneseve familjare.

Më poshtë janë të prezantuar grafikët në vlerë nominale dhe relative në % për të dhënat respektive për burimin e të ardhurave në familjet e të anketuarve.



Konkluzione të gjeneruara nga seksioni “Demografia”

Përgjigjet e mbledhura nga pyetësi, për sa i përket demografisë së të punësuarve pranë sektorit Call Center në vendin tonë, japin një prezantim të qartë të karakteristikave të të punësuarve.

Vlen të përmendet se pjesa dërrmuese e punëmarrësve në këtë sektor janë kryesisht të rinj të grupmoshave 18- 30 vjeç.

69.2% e të punësuarve janë të gjinisë femërore, duke përbërë masën, dhe vetëm 30.8% janë të gjinisë mashkullore.

93.8% e të punësuarve në Call Center kanë mbaruar minimalisht shkollën e mesme. Treguesi i arsimimit flet qartë për barriera të shumta dhe të vështira të të rinjve të diplomuar për të hyrë në ato fusha ekspertize për të cilat kanë mbaruar studimet universitare, pasuniversitare apo edhe doktorale. Duhet përmendur se 42.6% e të punësuarve kanë mbaruar universitetin, masterin dhe doktoraturën. Këto vlera, që gjenerohen për indikatorin e arsimimit, nuk flasin vetëm për punësimin e personave me shkollim të lartë dhe pasuniversitar, por tregojnë se pavarësisht nivelit të arsimimit, të rinjtë e kanë patur të pamundur të aplikojnë dijet e tyre në fushat e tyre të ekspertizës.

44.1% e të anketuarve pohojnë se bashkëjetojnë apo janë të martuar. Ky tregues është thelbësor për të kuptuar se në kushtet e presionit të planifikimit të një familjeje të re, të rinjtë me arsimim të lartë tentojnë të gjejnë vende pune që nuk u përshtatet profilit të studimeve të tyre universitare apo pasuniversitare, por që u garantojnë gjenerimin e të ardhurave të nevojshme për familjen e tyre.

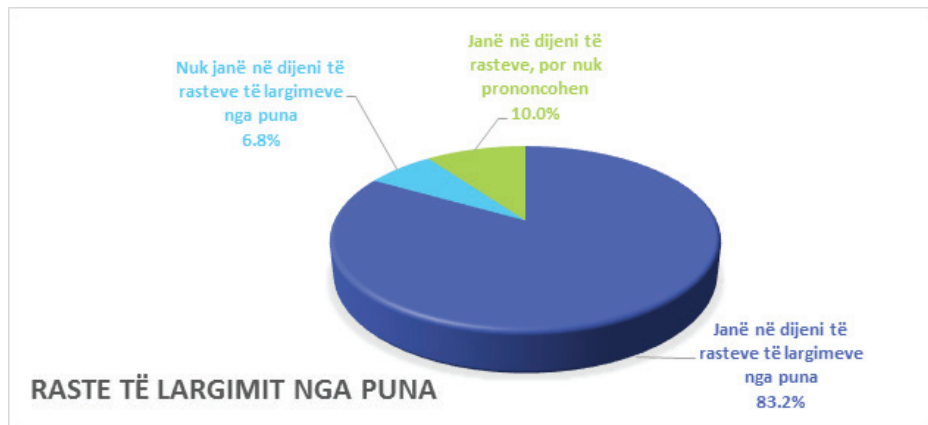
90% e të anketuarve pohojnë se familjet e tyre i gjenerojnë të ardhurat prej punësimit. Fortësia e lidhjes së të ardhurave familjare nga punësimi është një tregues i cili flet për pamundësinë e diversifikimit të riskut të papunësisë. Nëse njëri nga anëtarët e një familje mbetet i papunë, të ardhurat e munguara duhet të zëvendësohen shpejt sërish nëpërmjet punësimit të ri. 90% e të punësuarve në Call Center pohojnë në mënyrë indirekte se familjet e tyre nuk kanë burime të tjera të të ardhurave për të mbyllur shpenzimet mujore përkatëse.

7.2 Largimet/ pushimet nga puna

Seksioni i dytë i pyetësit synon të identifikojë se cilat janë arsyet e largimit dhe të pushimit nga puna. Për këtë arsye janë grumbulluar përgjigjet nga 1000 të anketuar, të punësuar në Call Center të ndryshëm të vendit, për sa i përket arsyeve të largimit të punonjësve dhe arsytet e pushimit të punonjësve nga puna.

Më poshtë prezantohen grafikisht përgjigjet e gjeneruara:

Pyetur për rastet e largimit të punonjësve nga vendet e tyre të punës në call center, 83% e të anketuarve pohojnë se janë në dijeni të rasteve të largimeve nga puna. 10% zgjedhën të mos përgjigjen dhe 7% u përgjigjën se nuk kanë informacion nëse ka patur të punësuar që të jenë larguar nga puna.



Për të kuptuar më gjerë arsyet e largimit të punonjësve nga vendet e tyre të punës në Call Center, pyetjes se cilat mendojnë të anketuarit se është arsyeja e largimit i janë dhënë përgjigje të ndryshme. Në grafikun e mëposhtëm janë përmbledhur përgjigjet e gjeneruara.

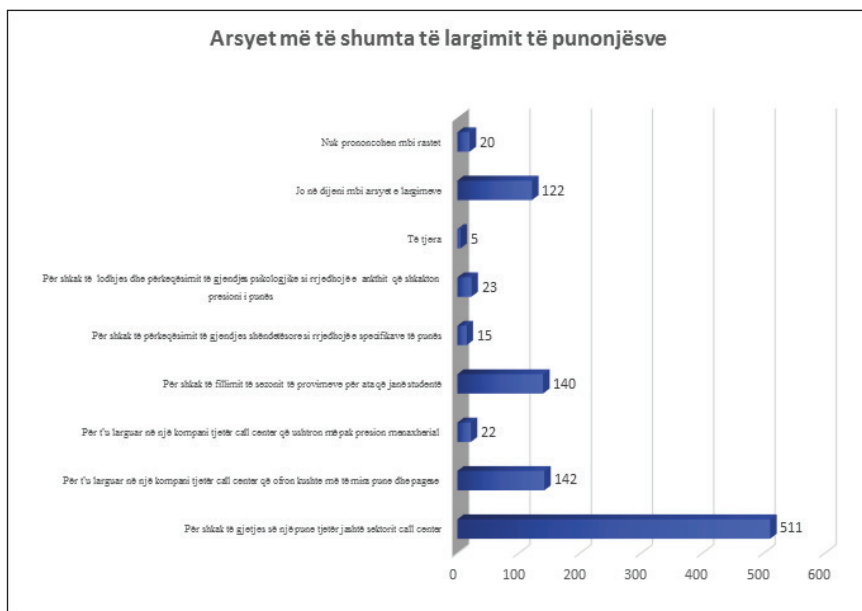


Tabela e mëposhtme ka përmbledhur përgjigjet në %.

Arsyet më të shumta të largimit të punonjësve	Përgjigjet në %
Për shkak të gjetjes së një pune tjetër jashtë sektorit Call Center	51.1%
Për t'u larguar në një kompani tjetër Call Center që ofron kushte më të mira pune dhe pagese	14.2%
Për t'u larguar në një kompani tjetër Call Center që ushtron më pak presion menaxherial	2.2%
Për shkak të fillimit të sezonit të provimeve për ata që janë studentë	14.0%
Për shkak të përkeqësimit të gjendjes shëndetësore si rrjedhojë e specifikave të punës	1.5%
Për shkak të lodhjes dhe përkeqësimit të gjendjes psikologjike si rrjedhojë e ankthit që shkakton presioni i punës	2.3%
Tjetër	0.5%
Jo në dijeni mbi arsyet e largimeve	12.2%
Nuk prononcohen mbi rastet	2.0%

Arsyeja më e shumtë e largimit të punonjësve nga Call Center është gjetja e një pune tjetër jashtë këtij sektori. 51.1% e të anketuarve kanë dhënë këtë përgjigje si arsye të largimit të stafit të mëparshëm nga Call Center. Në fakt, rezultati i gjeneruar tregon se pjesa më e madhe e atyre që punësohen në Call Center janë të gatshëm të largohen nga vendi i punës nëse mund të gjejnë një punë tjetër.

Arsyeja e dytë se përse stafi largohet nga vendi i punës është se kanë gjetur vend tjetër pune me kushte më të mira në të njëjtin sektor. Këtë arsye e kanë dhënë 14.2% e të anketuarve.

Arsyeja e tretë më e përdorur për largimin nga vendet e punës në Call Center është fillimi i sezoneve të provimeve. 33% e të punësuarve në Call Center vijnë shkollën e mesme, të lartë dhe atë pasuniversitare. 14% e të anketuarve e identifikojnë ikjen nga puna për arsye të sezonit të provimeve si arsyen e tretë më të fuqishme. ky raport është i rëndësishëm pasi tregon për jetëgjatësinë e një vendi pune kur ai zihet nga dikush që nuk ka përfunduar studimet. Në kushte të tilla, edhe vetë punëmarrësit duket se janë të vetëdijshëm që vendet e tyre të punës në Call Center janë të përkohshme, për të mbuluar nevojat imediate.

Edhe pse në % të ulët, është e rëndësishme të identifikohet se 3.8% e të intervistuarve pohojnë se ka patur largime nga puna në Call Center pasi janë evidentuar përkeqësime shëndetësore, lodhje, përkeqësim i gjendjes psikologjike si pasojë e ankthit të nxitur nga presioni i punës.

Pyetëtori ka drejtuar pyetje për të kuptuar mbi ekzistencën e rasteve të pushimit nga

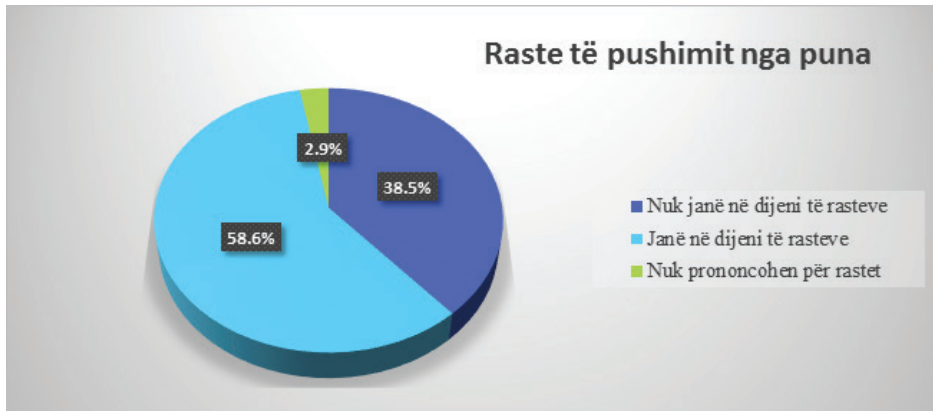
puna dhe të identifikimit të arsyeve të mundshme.

Më poshtë prezantohen grafiki dhe të përbledhura.

59% e të anketuarve pohojnë se janë në dijëni të rasteve të pushimit nga puna.

15% e të anketuarve mohojnë të dinë se ka patur raste pushimi nga puna në kompanitë Call Center ku ata punojnë.

23% e të anketuarve tregojnë se nuk kanë informacion dhe 3% nuk duan të shprehen.



Në mënyrë të përbledhur, më poshtë prezantohen edhe arsyet e dhëna nga të anketuarit se përse janë pushuar nga puna kolegët e tyre.

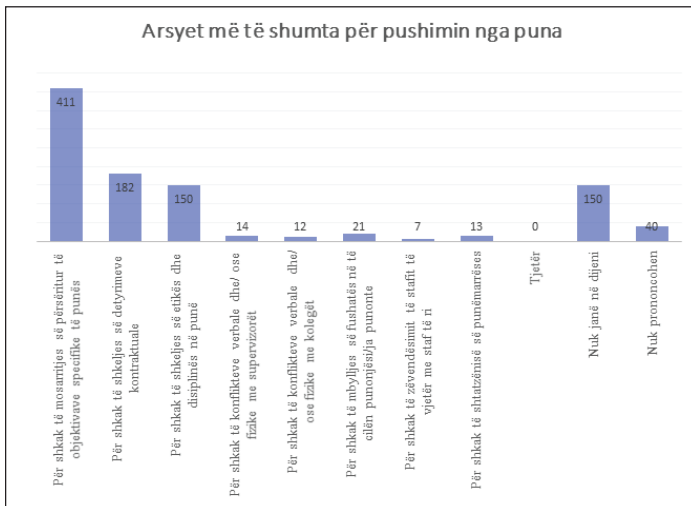


Tabela e mëposhtme shfaq në % rezultatet për arsyet e identifikuar për pushim nga puna.

Arsyeja e parë është mosarritja e objektivave specifike të punës. 41.1% e të anketuarve konfirmojnë raste të pushimit nga puna për këtë arsye.

Arsyeja e dytë listohet shkelja e detyrimeve kontraktuale, duke shënuar 18.2% e të anketuarve që konfirmojnë këtë si arsye pushimi nga puna.

Së fundmi, shkeljet e etikës dhe disiplinës në punë janë arsyeja e tretë për të humbur vendin e punës. Këtë përgjigje e konfirmojnë 15% e të anketuarve.

Arsyet më të shumta për pushimin nga puna	Vlera në %
Për shkak të mosarritjes së përsëritur të objektivave specifike të punës	41.1%
Për shkak të shkeljes së detyrimeve kontraktuale	18.2%
Për shkak të shkeljes së etikës dhe disiplinës në punë	15.0%
Për shkak të konflikteve verbale dhe/ ose fizike me supervizorët	1.4%
Për shkak të konflikteve verbale dhe/ ose fizike me kolegët	1.2%
Për shkak të mbylljes së fushatës në të cilën punonjësi/ja punonte	2.1%
Për shkak të zëvendësimit të stafit të vjetër me staf të ri	0.7%
Për shkak të shtatzënisë së punëmarrëses	1.3%
Tjetër	0.0%
Vullnetarisht: Nuk e di	15.0%
Vullnetarisht: Refuzon	4.0%

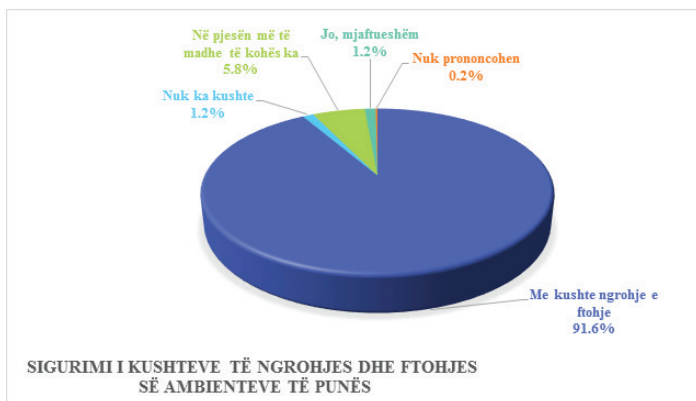
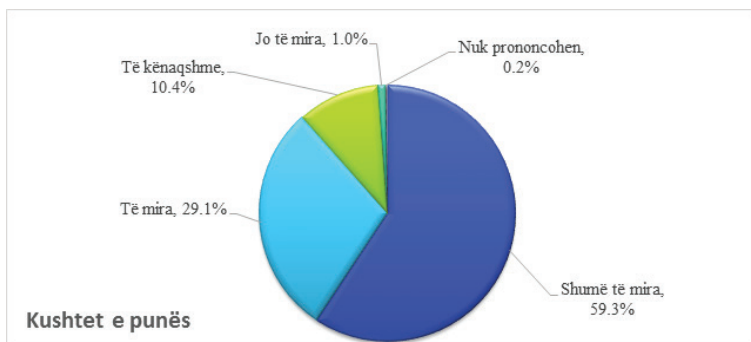
7.3 Siguria dhe shëndeti në punë

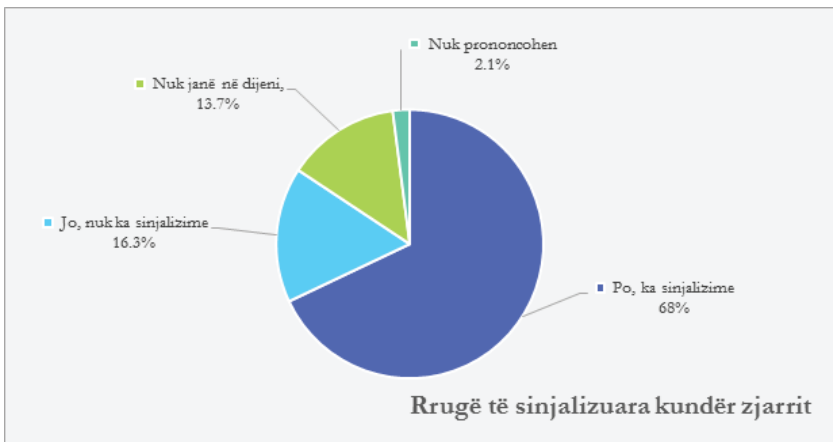
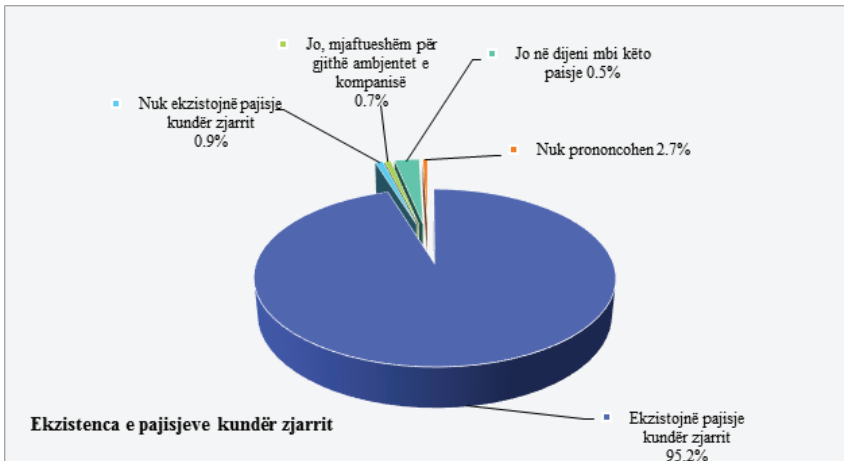
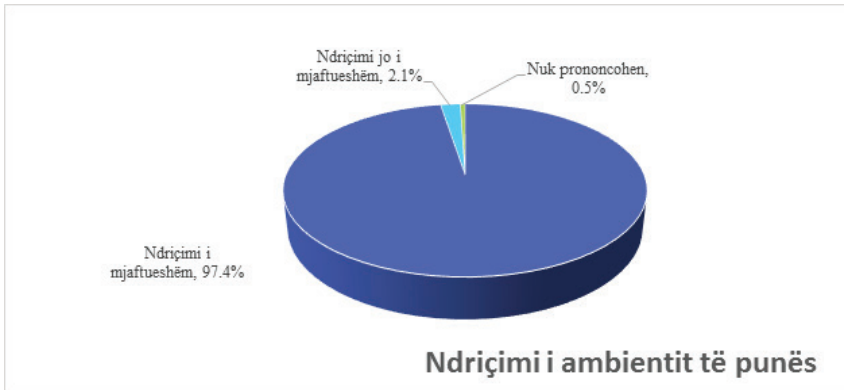
Rezultatet e nxjerra nga përgjigjet e pyetësorëve, lidhur me sigurinë dhe shëndetin në punë, janë të prezantuara në formë grafikësh për secilën pyetje të këtij seksioni.

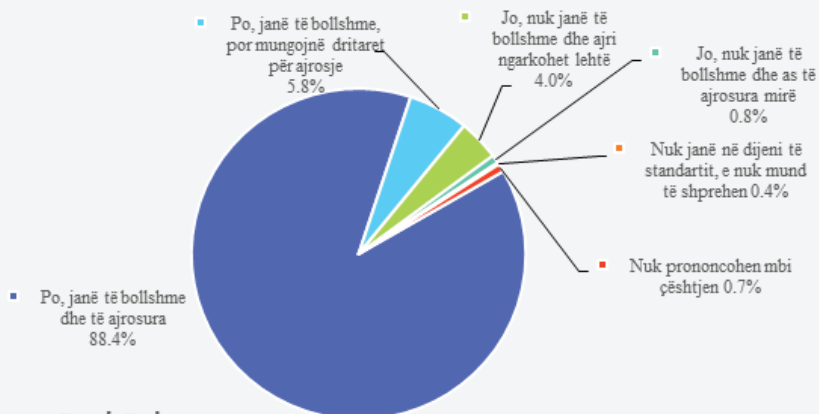
Duke qenë se pyetjet dhe përgjigjet ishin mjaft të drejtpërdrejta, më poshtë është hartuar një përmbledhje e gjetjeve.

1. Për pjesën dërrmuese të të anketuarve kushtet e punës janë shumë të mira dhe të mira.
2. Vetëm 1% e të anketuarve pohojnë se nuk kanë ngrohje apo ftohje të ambienteve të zyrave dhe 1% thonë se nuk janë të ngrohura/ftohura mjaftueshëm. Pjesa tjetër pranojnë se ngrohja dhe ftohja janë të pranishme në ambientet e punës.
3. 97% e stafit të marrë në pyetje konfirmojnë se kanë ndriçim të mjaftueshëm në zyra.
4. 95.2% e të anketuarve konfirmojnë se ekzistojnë mjetet kundër zjarrit në ambientet e tyre të punës. 3% e stafit të intervistuar informon se nuk ka informacion.

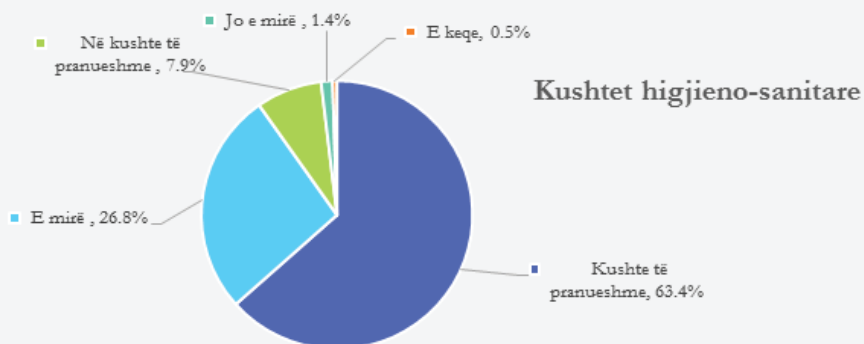
5. Pjesa dërrmuese, 88% informon se ambientet janë të bollshme dhe të mirëajrosura. Vlen të përmendet se 6% e të intervistuarve konfirmojnë hapësirat, por identifikojnë si një problem të rëndësishëm mungesën e dritareve për ajrosje natyrale.
 6. Vetëm 1.9% e të anketuarve konfirmojnë se kushtet higjieno-sanitare janë të këqija dhe jo të mira.
 7. 73.7% e të anketuarve konfirmojnë se kanë shërbimin e ndihmës së parë në ambientet e tyre të punës.
 8. Jo të gjitha subjektet Call Center ofrojnë ujë të pijshëm për stafin e tyre. Vetëm 78.1% e kanë këtë shërbim të ofruar nga punëdhënësi.
 9. Lidhur me pajisjet mbrojtëse ndaj shikimit dhe dëgjimit, vihet re se 15.4% dhe 9.9% të të anketuarve informojnë se pajisjet mbrojtëse të shikimit dhe të dëgjimit nuk janë të mjaftueshme. Konfirmohet se kanë vërejtur shqetësime në shikim si pasojë e përdorimit të mjeteve të punës.
 10. 31.8% e të intervistuarve kanë konfirmuar që kanë probleme shëndetësore të shkaktuara nga procesi i punës.
- Më poshtë janë grafikët e detajuar për secilën pyetje të seksionit të tretë “Siguria dhe Shëndeti në Punë”.





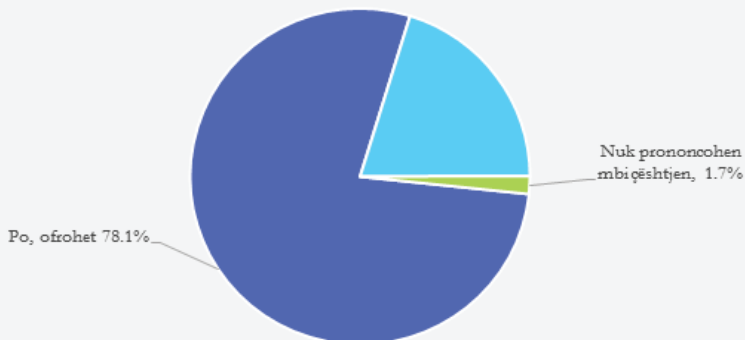


Ambiente të mirëajrosura

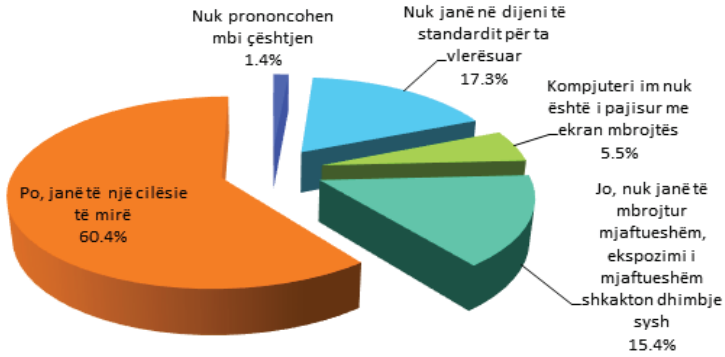


Kushtet higjieno-sanitare

Ujë i pijshëm i ofruar nga punëdhënësi



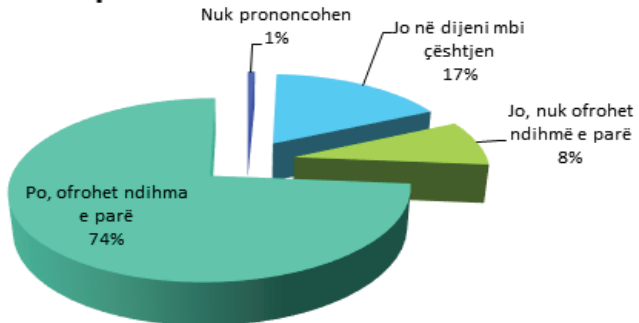
Mjaftueshmëria e ekraneve mbrojtëse të kompjuterit



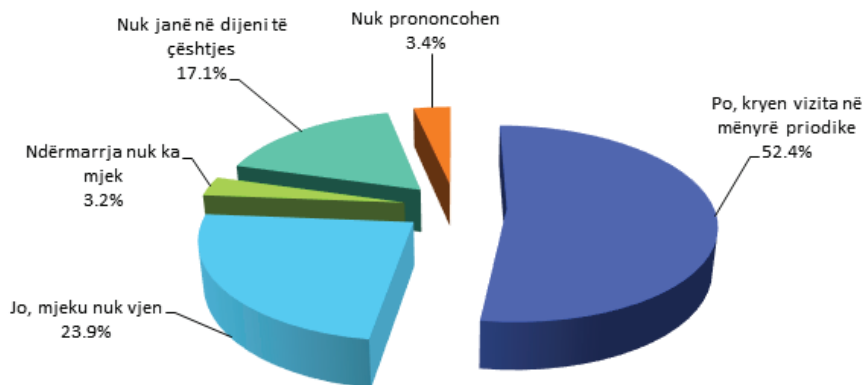
Mjaftueshmëria e pajisjeve mbrojtëse të dëgjimit



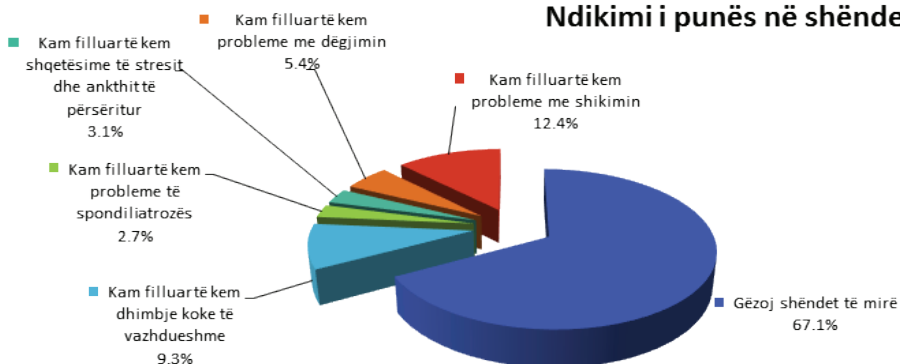
Ofrimi i ndihmës së parë



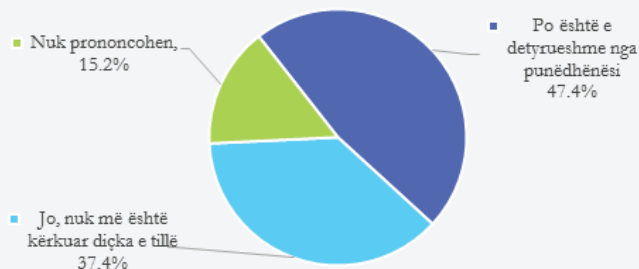
Ardhja e mjekut për vizita



Ndikimi i punës në shëndet



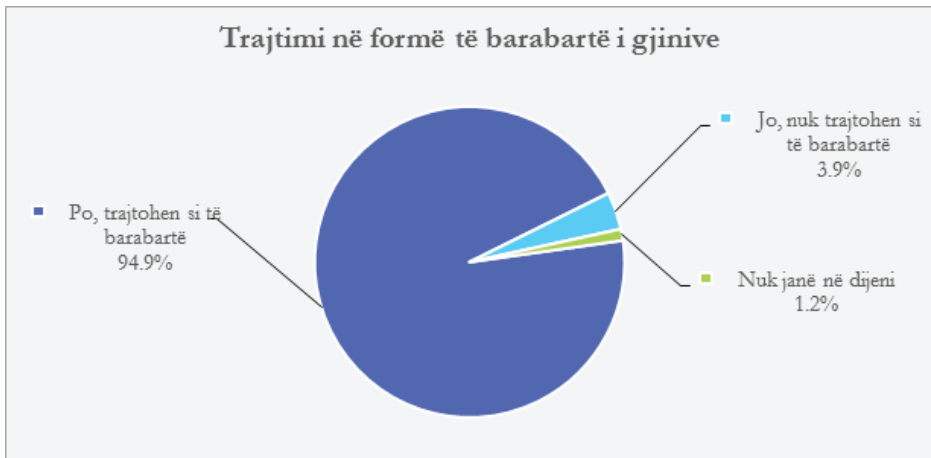
Kontrolle periodike tek mjeku i syve dhe i veshëve



7.4 Barazia gjinore dhe politikat e mbrojtjes së punëmarrësve nga diskriminimi

Shtylla e katërt, në të cilën identifikohen elementët e mjedisit të brendshëm në kompanitë Call Center që operojnë në vendin tonë, trajton çështje të barazisë gjinore në ambientet e punës dhe politikat e kompanive Call Center në mbrojtjen e stafit të tyre nga diskriminimi i mundshëm.

Lidhur me pyetjen nëse stafi ndien se gjinitë në ambientet e tyre të punës trajtohen në mënyrë të barabartë, më shumë se masiviteti i përgjigjet pohuese, vlen të analizohet se 4% e të anketuarve thonë që gjinitë nuk trajtohen në mënyrë të barabartë dhe 1% e tyre shprehen se nuk e dinë.



Barazia gjinore është thelbësore për të kuptuar nëse mjedisi i punës u jep mundësi të njëjta të zhvillimit personal dhe profesional të stafit.

Përgjigjet negative, ku stafi shprehet se e ndien se gjinitë në vendet e tyre të punës nuk trajtohen njëjloj, janë tregues të një fenomeni që nuk duhet anashkaluar. Këto përgjigje duhen analizuar akoma më tej, për të identifikuar arsyet e prekshme të këtyre deklaratave dhe të merren masat përkatëse korrigjuese nga ana e drejtuesve.

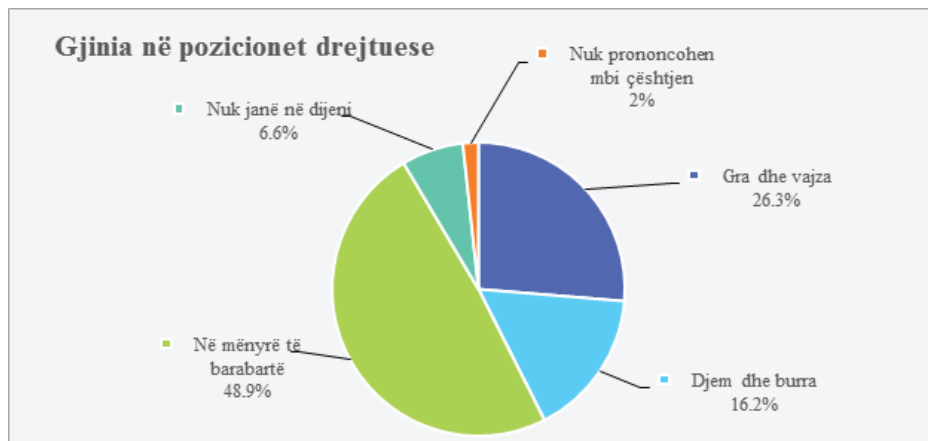
Grafiku i mëposhtëm shfaq përgjigjet e të anketuarve lidhur me shpërndarjen e gjinive në postet drejtuese. 49% e të intervistuarve që punojnë në Call Center pohojnë se ka një shpërndarje të barabartë mes gjinisë mashkullore dhe asaj femërore në poste drejtuese.

26% e individëve të pyetur konfirmojnë se gjinia mbizotëruese në postet drejtuese është ajo femërore.

16% e të anketuarve flasin se drejtuesit më të shumtë janë meshkuj.

Përtej përqindjeve të gjeneruara, të rëndësishme janë edhe ato përgjigje që kanë kategorizuar si mungesë informacioni (7% e të anketuarve) dhe që refuzojnë vullnetarisht të shprehen (2%).

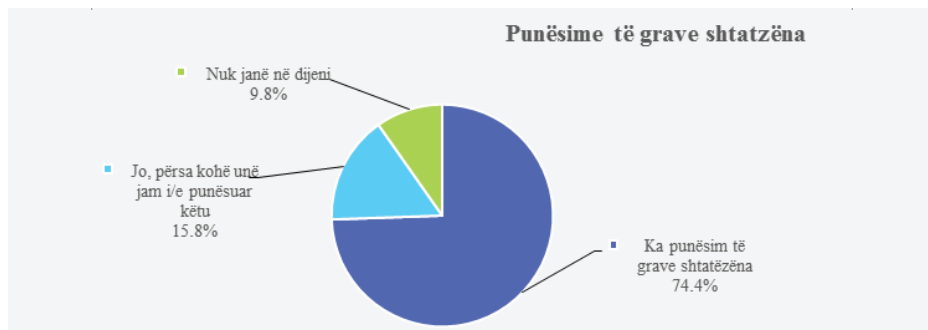
Më poshtë prezantohet grafiku i shpërndarjes së gjinive të përfshira në poste drejtuese.



Një aspekt tjetër, që kujdeset për ruajtjen e të drejtave dhe mbrojtjen e individëve në ambientet e punës, është edhe punësimi i grave shtatzëna.

Sipas përgjigjeve të grumbulluara nga pyetësi, rezulton se 74% e të intervistuarve konfirmojnë se ka patur punësime të grave shtatzëna. 16% e tyre informojnë se përgjatë periudhës në të cilën ata janë pjesë e stafit të Call Center, nuk ka patur raste të punësimit të grave shtatzëna nga kompania e tyre. Vetëm 10% e të anketuarve konfirmojnë se nuk kanë informacion mbi këtë çështje.

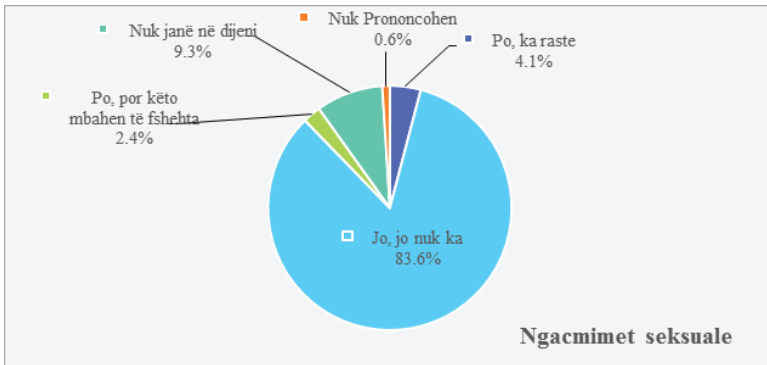
Grafiku i mëposhtëm përmbledh informacionet e përmendura më sipër.



Një aspekt tjetër i kujdesit që shfaq një kompani në mbrojtjen e punonjësve ndaj diskriminimit është edhe evitimi i ngacmimeve seksuale në ambientet e punës.

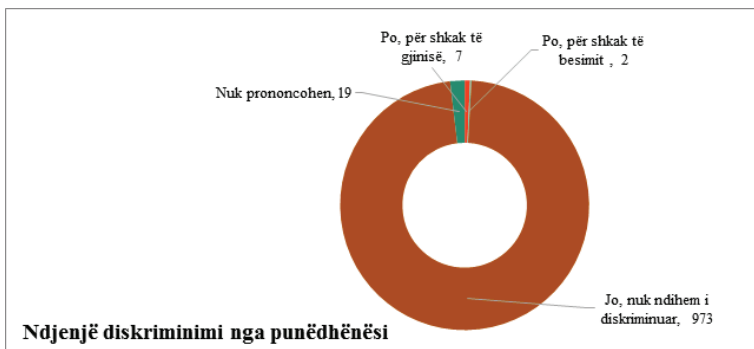
Sipas përgjigjeve të gjeneruara, pjesa madhore e të anketuarve (84% e tyre) konfirmojnë se nuk kanë hasur raste të tilla.

Interesant është fakti se 6% e të punësuarve të anketuar pohojnë se kanë informacion mbi raste të ngacmimeve seksuale në ambientet e punës, ku 2% prej tyre e pohojnë se “këto mbahen të fshehta”.



Janë pikërisht këto përgjigje që duhet të tërheqin vëmendjen e drejtuesve dhe të shoqërisë civile, pasi këto janë reagimet e pjesës më të ekspozuar. Kryesisht pohimet vijnë nga viktimat dhe kryesisht viktimat janë ato që mundohen të justifikojnë fenomenin për të ecur para. Këto përgjigje, së bashku me përgjigjen “Nuk e di” të dhënë nga 9% e të anketuarve, janë përgjigje që duhet të shfrytëzohen më tej për të mbyllur hapësirat më të vogla të zhvillimit të këtij fenomeni.

Grafiku i mëposhtëm prezanton përgjigjet e punonjësve të anketuar lidhur me ekzistencën e ndjenjës së diskriminimit nga ana e punëdhënësit.



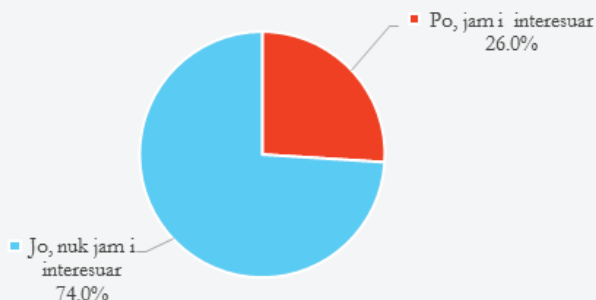
Përmbyllja e seksionit të katërt, i cili identifikon elementë të barazisë gjinore dhe politikave të punëdhënësve për mbrojtjen e stafit të tyre nga diskriminimi, bëhet nëpërmjet identifikimit të nevojës së stafit për të organizuar grupe të fokusuara për identifikimin e problemeve të punës me qëllim përmirësimin e kushteve të tyre.

26% e të anketuarve kanë pohuar se janë të interesuar në zhvillimin e këtyre fokus grupeve. Fakti se 74% e të punësuarve të anketuar janë përgjigjur negativisht, nuk tregon se nuk ka asgjë për të përmirësuar. Kjo përgjigje korrespondon me mosinteresimin e stafit në përmirësimin e kushteve afatgjata, si pasojë e synimeve të tyre afatshkurtra në kompani.

Gjithsesi, moshë relativisht e re e të punësuarve në këtë sektor është indikuar nga fakti se zgjidhja e problemeve në terma afatgjatë mund të mos jetë prioritet i një të riu që synon të përmbushë nevojat e tij afatshkurtra nga punësimi në Call Center.

Më poshtë prezantohet grafiku përmbledhës i të dhënave të analizuara më sipër.

Problemet e punës në call center



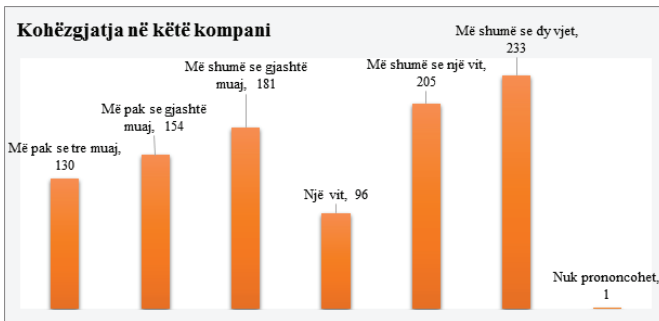
7.5 Marrëdhëniet e punës

Rubrika e pestë e monitorimit të mjedisit të brendshëm në nivel mikro ka të bëjë me njohjen e marrëdhënieve kontraktuale të punës në sektorin Call Center.

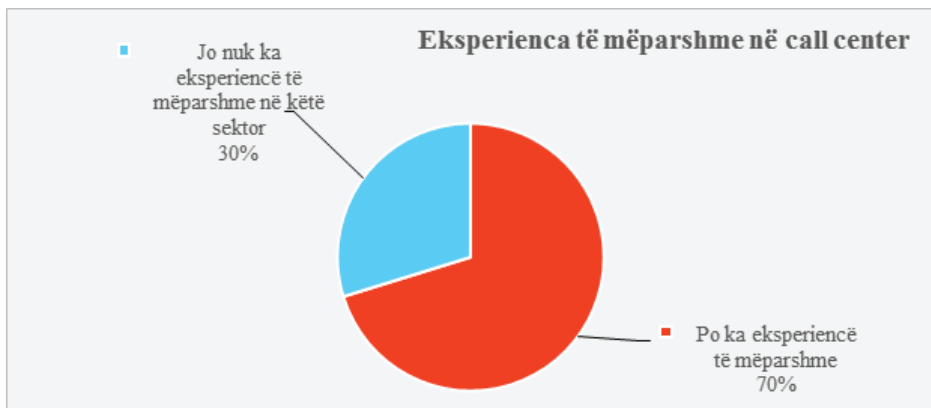
Për të hedhur dritë mbi këtë aspekt mikro, pyetësi është thelluar në gjenerimin e përgjigjeve lidhur me: llojin e kontratës së punës me të cilën punon stafi i punësuar, periudhën e punës në Call Center, përvojat e mëparshme të punës, pagesën, oraret dhe turnet e punës, ditët e pushimeve, ditët e festave, raporte mjekësore, pagesat e ditëve të festave etj.

Detajet për secilin tregues të matur të rubrikës janë pasqyruar më poshtë:

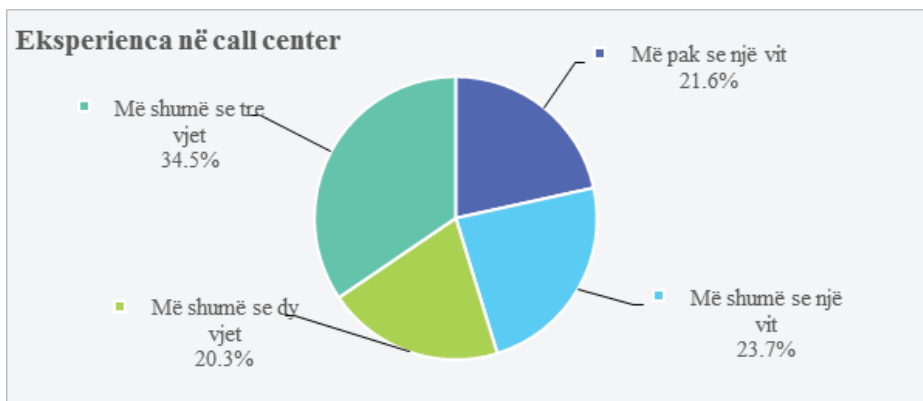
Grafiku i mëposhtëm pasqyron jetëgjatësinë e të punësuarve në sektorin Call Center pa ndryshuar kompani. Përtej përgjigjeve të veçuara, ku vihet re 23.3% e të anketuarve janë përgjigjur se kanë më shumë se dy vjet në një kompani Call Center, vlen të përmendet se në fakt të dhënat konfirmojnë njëra tjetrën. Në të vërtetë, 56.1% e të anketuarve konfirmojnë se kanë më pak se një vit të punësuar në një kompani Call Center. Kjo është përqindja më e lartë. Bëhet fjalë për punësim afatshkurter dhe jo të qëndrueshëm. Ky raport, i kryqëzuar me moshën mesatare të punësuar në Call Center dhe me arsyet e largimit të stafit nga puna, tregojnë se zgjedhjet për vendet e punës në Call Center bëhen kryesisht për periudha afatshkurtra dhe për zgjidhje imediate që lehtësojnë kushtet ekonomike.



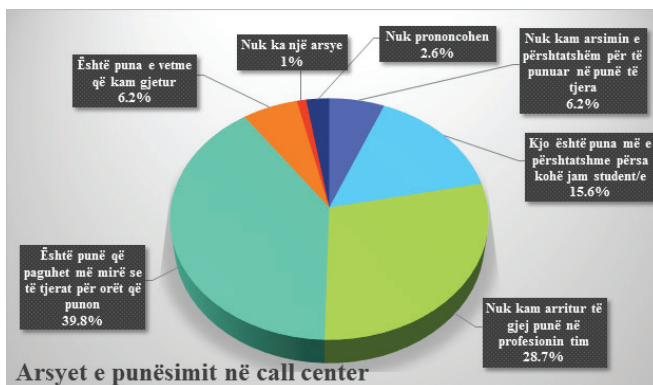
Grafiku i mëposhtëm prezanton skematikisht se si qarkullon stafi nga njëri sektor i ekonomisë në tjetrin. Duke qenë se bëhet fjalë për sektorin e Call Center, anketimi nuk ka patur qëllim të identifikojë rrjedhën e krahut të punës në sektorë të ndryshëm të ekonomisë, por të informohet nëse punëmarrësit qarkullojnë nga njëri konkurrent në tjetrin, dhe sa e aksesueshme bëhet një vend pune nëse kandidati ka më parë eksperiencë të ngjashme në të njëjtin sektor. Siç vihet re nga përgjigjet, 70% e të anketuarve kanë konfirmuar se kanë patur eksperiencë të mëparshme në Call Center.



Raporti i mëposhtëm, i prezantuar në grafikun pasardhës, plotëson më qartë pamjen kur bëhet fjalë për qarkullimin e krahut të punës nga njëri konkurrent në tjetrin në sektorin Call Center. Vlen të përmendet se stafi që ka më shumë se 1 vit eksperiencë punë në Call Center është ai më masivi. Përbën 78.2% të të anketuarve. Kjo tregon se në fakt, kur ofrohen kushte më të mira pune, punëmarrësi mund të largohet nga kompania, por pa e ndryshuar profilin e punës. Kjo përgjigje përputhet me përgjigjet e grumbulluara nga pyetja se përse largohen nga puna, ku 16.4% (përqindja më e lartë për ndryshim të vendit të punës pa ndryshuar sektorin e ekonomisë) largohen për kushte më të mira punë në kompani të tjera Call Center.

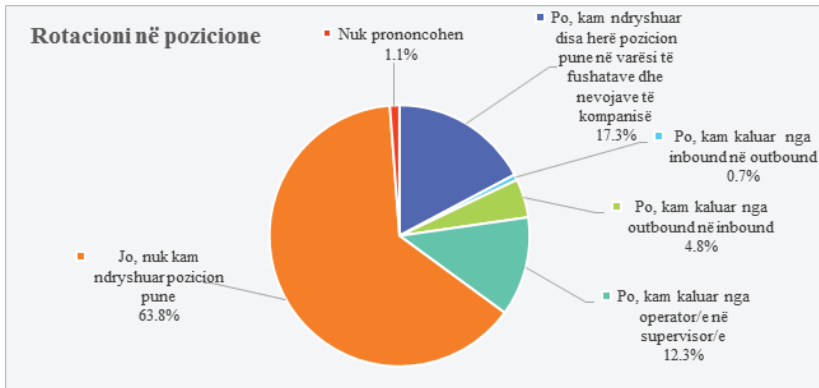


Në vijim të raportit që sapo u prezantua, raporti që identifikon arsyet e punësimit në Call Center konfirmon çfarë shpreh raporti i mëparshëm. Arsyeja kryesore (39.8% e të anketuarve kanë konfirmuar) është sepse pagesa për njësi të kohës së punës është më e mirë se vendet e tjera. Së dyti, 28.7% e të anketuarve konfirmojnë se s’kanë mundur të gjejnë punë në fushat e tyre të studimit, duke iu drejtuar mundësive alternative dhe të mundshme, siç është Call Center. Po ashtu, 15.6% e të intervistuarve konfirmojnë se për sa kohë janë studentë puna në Call Center është ajo që u përshtatet më shumë.

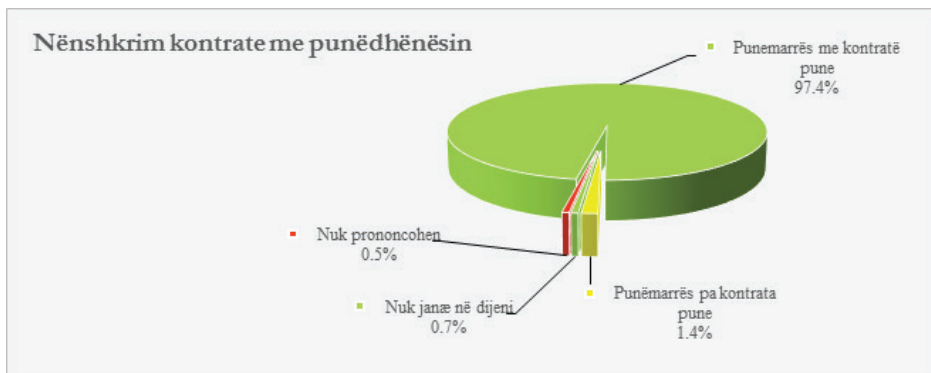


Më tej, pyetësi synon të hedhë dritë si aspektet manaxheriale të këtij sektori ndikojnë në jetëgjatësinë dhe motivimin e stafit të tyre. Vihet re se 63.8% e stafit të anketuar janë shprehur së nuk kanë patur ndryshim në pozicionet e tyre të punës. Duke patur parasysh se pjesa më e madhe e të anketuarve kishin më pak se 1 vit në punët e tyre në kompanitë përkatëse, kjo përgjigje tregon se është e vështirë të kesh qarkullim të pozicionit të punës brenda një afati të shkurtër kohor. Po ashtu, “Burn out” i stafit nuk mund të realizohet brenda një harku të shkurtër kohor. 35% e të anketuarve konfirmojnë se kanë patur rotacion në pozicionet e punës.

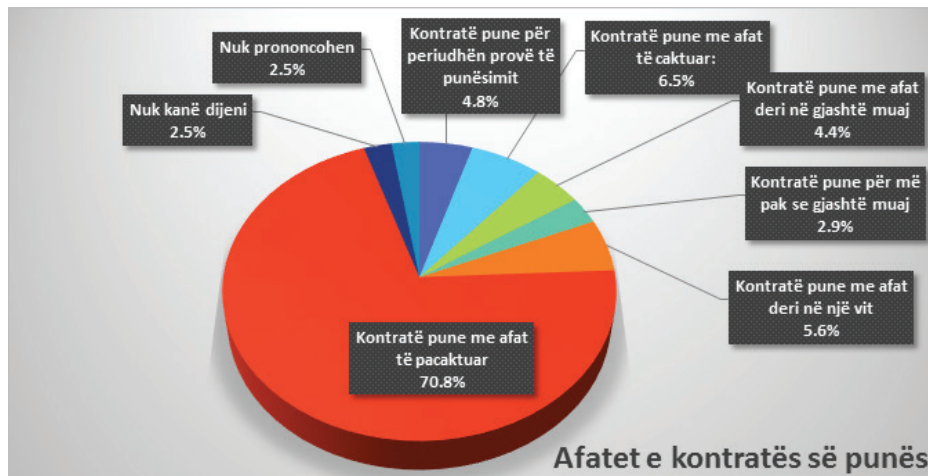
Grafiku i mëposhtëm shpreh përgjigjet e mësipërme në terma në %.



Grafiku i mëposhtëm tregon se 97% e të anketuarve kanë kontratë pune me punëdhënësin, 2% e tyre nuk e dinë ose kanë refuzuar të tregojnë, dhe vetëm 1% kanë konfirmuar që nuk kanë kontratë punë. Kjo indicie duhet të shtyjë autoritetet përkatëse për të qenë vigjilente, duke rritur proceset e monitorimit dhe të kontrollit të vazhdueshëm të njëjësive të biznesit në zbatimin e “Kodit të Punës” dhe bazës ligjore, në mënyrë që askush të mos punojë pa kontratë, pavarësisht jetëgjatësisë në punë.



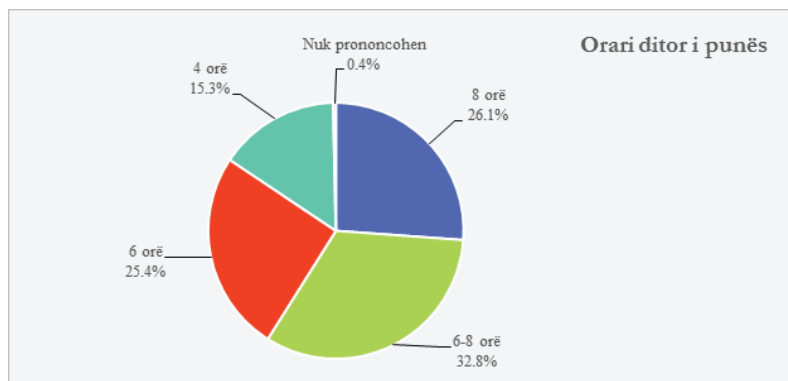
Grafiku i mëposhtëm informon mbi llojet e kontratave që kompanitë Call Center aplikojnë për stafin e tyre. Përgjigjet e gjeneruara nga anketimi i të punësuarve në Call Center tregojnë se në fakt pjesa dërrmuese e tyre, konkretisht 70.8%, kanë kontratë pune me afat të pacaktuar. Ndërsa 24.3% e të anketuarve pohojnë se kontratat e tyre të punës janë me afat më të shkurtër se 1 vit.



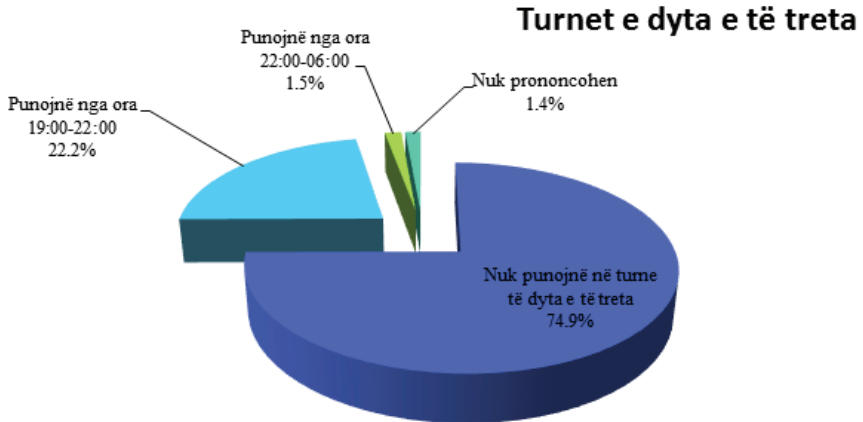
Përgjigjet e anketimit tregojnë se 40.7% e të anketuarve punojnë në orare pune nga 4 - 6 orë në ditë. Këto orare mundësojnë fleksibilitetin e kërkuar nga studentët të cilët ende nuk kanë mbyllur studimet e tyre universitare dhe pasuniversitare.

59% e të anketuarve thonë se punojnë nga 6-8 orë në ditë, ku përqindja e atyre që punojnë 8 orë në ditë është vetëm 26%.

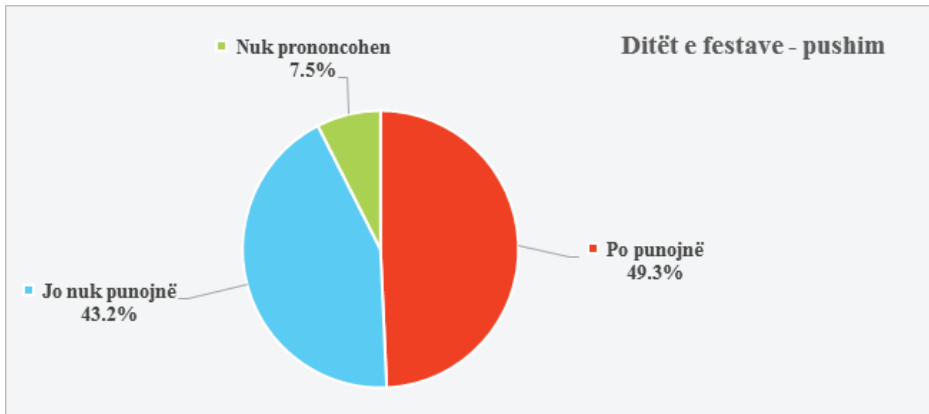
Grafiku i mëposhtëm prezanton shpërndarjen e orëve të punës sipas përgjigjeve të anketimit.



15% e të punësuarve të anketuar konfirmojnë se punojnë gjatë turnit të tretë, oraret 22.00 – 06.00. 22.2% konfirmojnë se punojnë gjatë orareve 19.00 – 22.00 dhe 74.9% konfirmojnë se nuk punojnë gjatë turneve të dyta e të treta.



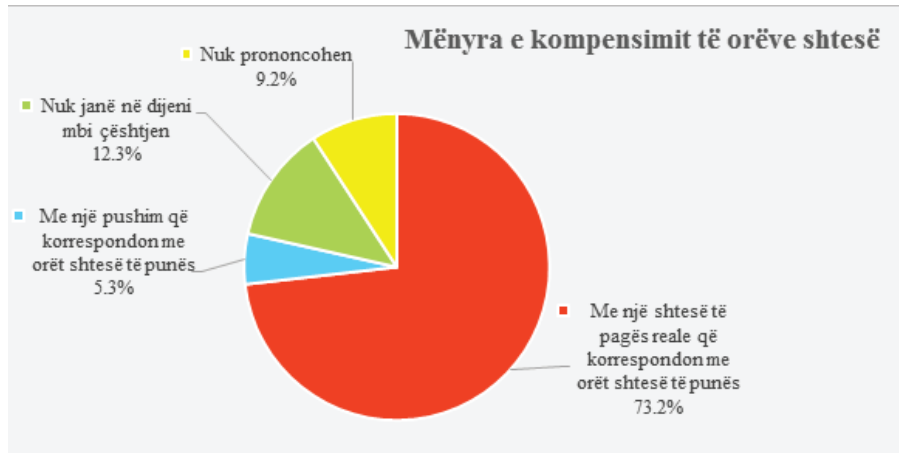
Një aspekt tjetër, të cilin pyetësi ka dashur ta identifikojë, është nëse stafit të kompanive Call Center i është dashur të punojë në ditë festash. Grafiku në vijim prezanton se 49.3% konfirmojnë se ditët e festave nuk kanë punuar, ndërsa 43.2% e të anketuarve konfirmojnë se kanë punuar.



Në vijim të pyetjes paraardhëse, pyetësi vijon më tej me identifikimin e mënyrës së kompensimit të orëve jashtë orarit zyrtar, ku përfshihen edhe ditët e festave zyrtare.

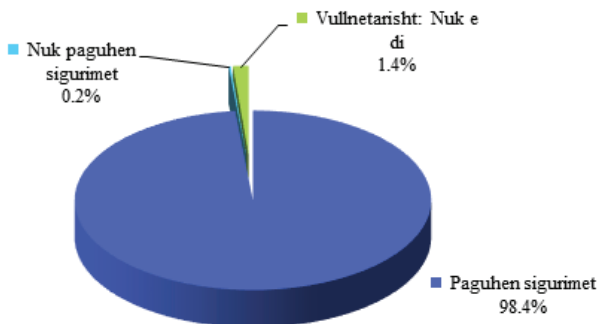
Përballë pyetjes se si kompensohen nga punëdhënësi kur punojnë jashtë orarit zyrtar apo në ditë festash, anketuesit janë përgjigjur se marrin shtesë në vlerë monetare që i korrespondon me orët shtesë të punuara, por duket se kjo nuk është e vetmja mënyrë

shpërblimi për stafin. 5.3% e tyre konfirmojnë se marrin pushim në varësi të orëve të punuara shtesë. Ndërkohë që 12.3% e të anketuarve nuk e dinë si shpërblehen për orët e punuara jashtë orarit dhe 9.2% refuzojnë vullnetarisht të përgjigjen lidhur me këtë çështje.



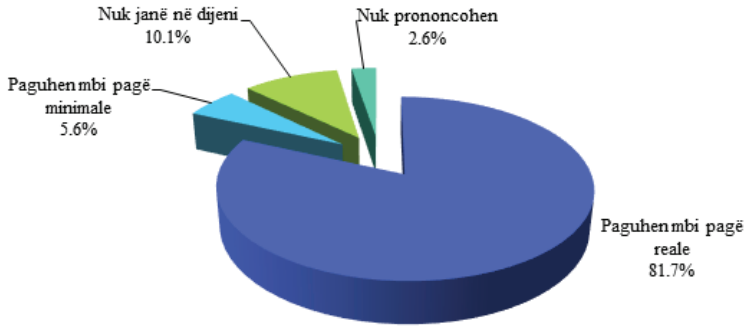
Gjatë pyetjes se a u paguhen sigurimet shoqërore, 98.1% konfirmojnë që po dhe 1.4% nuk kanë informacion.

Pagimi i sigurimeve shoqërore



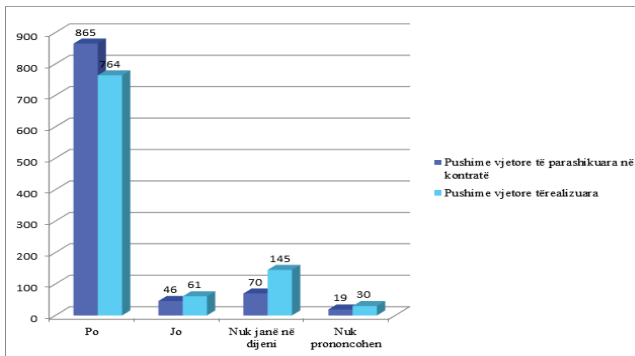
Përballë pyetjes se mbi cilën bazë paguhen sigurimet shoqërore të stafit, 81.7% konfirmojnë se u paguhen mbi pagën e tyre reale, ndërsa 5.6% konfirmojnë se sigurimet e tyre shoqërore paguhen mbi pagën minimale. Shqetësuese është fakti që 10.1% e të anketuarve shprehen se nuk kanë informacion mbi cilën bazë paguhen sigurimet shoqërore nga punëdhënësi. Grafiku i mëposhtëm pasqyron detajet e përgjigjeve lidhur me bazën e pagës mbi të cilat derdhen sigurimet shoqërore.

Mënyra e pagimit të sigurimeve shoqërore



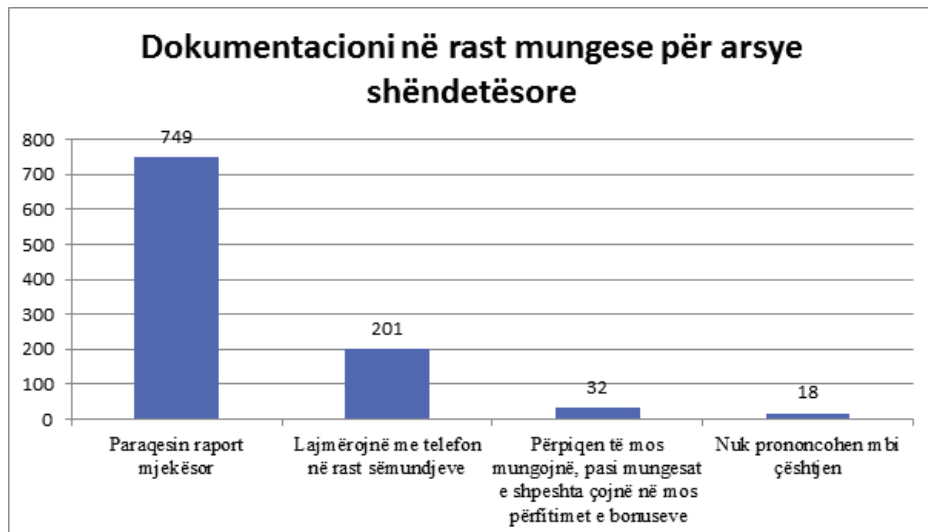
Grafiku në vijim prezanton situatën lidhur më pushimet vjetore të parashikuara në kontratë dhe ato që realisht stafi mund të realizojë.

Siç vihet re nga grafikët, ka një mospërputhje mes pushimeve të parashikuara në kontratën e punës dhe ato që mund apo kanë realizuar stafi. Ky grafik shërben si një tregues i fleksibilitetit të shfrytëzimit të pushimeve, të rëna dakord mes palëve. Pavarësisht faktit se nuk mund të gjenerohen rezultate shumë eksplicite nga ky raport, rëndësi marrin përgjigjet e stafit që nuk kanë informacion as mbi sasinë e ditëve pushim përgjatë vitit dhe as mbi ato që kanë mundur të realizojnë.

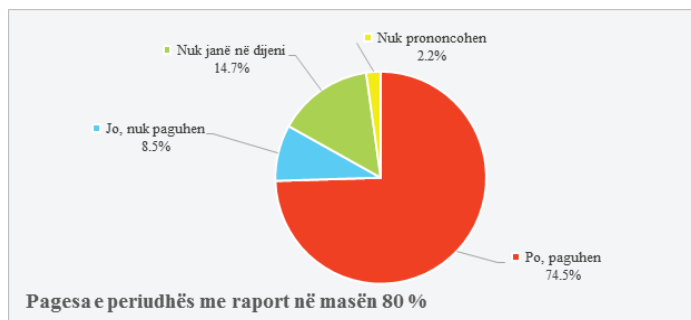


Një aspekt tjetër, i identifikuar nga gjenerimi i përgjigjeve, tregon se raporti mjekësor është një dokument që 74.9% e të anketuarve e kanë përdorur për të justifikuar mungesat për arsye shëndetësore. Nga ana tjetër, vihet re se 20% e të anketuarve janë mjaftuar me l telefonatë tek supervisorin apo burimet njerëzore për të informuar mbi pamundësinë e mbërritjes në zyrë. 3.2% e të anketuarve konfirmojnë se mungesat ndikojnë në mosarritjen e targeteve të tyre mujore, për pasojë do të ndikojnë edhe në mospërfitimin e bonuseve, prandaj përpiqen t'i minimizojnë sa më shumë mungesat në punë. Më poshtë,

grafiku shpjegues.



Për pyetjen se a u paguhet dita e munguar me raport sipas legjislacionit në fuqi në masën 80%, 74.5% e stafit të pyetur konfirmon që po, 8.5% përgjigjen se nuk u paguhet dita e munguar. 80% edhe nëse kanë vënë në dispozicion raportin mjekësor. Sërish, edhe në këtë pyetje 14.7% e stafit të pyetur nuk ka informacion.



Vlen të theksohet se përgjigjet “Nuk e di” mund të jenë shenjë e një nënvlerësimi të çështjes nga ana e punëmarrësit, por është detyrë dhe përgjegjësi e punëmarrësit të bëjë të ditur kushtet në të cilat operon marrëdhënia kontraktuale mes tyre. Po ashtu, e rëndësishme është të theksohet se, edhe pse raporti mjekësor është një dokument i cili vërteton arsyen shëndetësore të mungesës së kryer nga punonjësi, ka kompani që nuk i japin rëndësi ligjore këtij dokumenti, duke mos e marrë në konsideratë dhe, për pasojë, duke mos shlyer detyrimet e tyre ligjore dhe financiare ndaj punëmarrësit, ashtu siç parashikohet në bazën ligjore të Shtetit Shqiptar.

7.6 Organizimet kolektive të punëmarrësve

Kjo rubrikë, edhe pse e fundit në radhë, është një nga më të rëndësishmet, pasi ka të bëjë me informimin e punëmarrësve për të drejtat dhe mundësitë e tyre të mbrojtjes ndaj padrejtësive. Është interesant fakti se 86.6% e të anketuarve e dinë se çfarë është një sindikatë, por vetëm 6.9% e stafit të pyetur konfirmon se në kompaninë ku punojnë ka një sindikatë të punëmarrësve. Me vijimin e mëtejshëm të pyetjeve më specifike, edhe informacioni që të punësuarit kanë fillon e zbehet. Kështu, përballë pyetjes se nëse kanë dijeni nëse ndonjë punonjës tjetër aderon në ndonjë sindikatë, përgjigjet pohuese janë vetëm 3.4%. Është e rëndësishme se, nëse do të krijohesh ndonjë sindikatë brenda kompanisë, 45.8% e të intervistuarve konfirmojnë se do të aderohet në të. Përgjigjet e grumbulluara flasin për një mungesë organizmi kolektiv, i cili shoqërohet gjithashtu edhe me një pasivitet të stafit për t'u përfshirë në organizime të tilla. 54.3% e të anketuarve thonë se, nëse do të ekzistonte një sindikatë në kompaninë ku ata punojnë, nuk do të aderohet ose nuk kanë ndonjë ide.

Tabela e mëposhtme prezanton rezultatet e gjeneruara nga pyetjet mbi organizimet kolektive të punëmarrësve.

Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve	Vlera në %
<i>E dini çfarë është një sindikatë?</i>	
Po	86.6%
Jo	13.4%
<i>A ka në kompaninë tuaj sindikatë të punëmarrësve?</i>	
Po	6.9%
Jo	59.3%
Vullnetarisht: Nuk e di	29.5%
Vullnetarisht: Refuzon	4.3%
<i>Keni dijeni të punëmarrësve të tjerë të cilët aderojnë në ndonjë sindikatë?</i>	
Po	3.4%
Jo	64.6%
Vullnetarisht : Nuk e di	28.7%
Vullnetarisht: Refuzon	3.3%
<i>Nëse do të krijohesh një sindikatë brenda kompanisë suaj, a do të aderohet në të?</i>	
Po	45.8%
Jo	36.3%
Vullnetarisht: Refuzon	18.0%

7.7 Pyetjet e hapura

Duke qenë se është e vështirë të përpunohen nëpërmjet statistikës deskriptive rezultatet e gjeneruara nga pyetjet e hapura, këtu janë trajtuar përgjigjet lidhur me tri pyetjet e hapura të pyetësorit tonë:

1. Dega e Studimeve

Për sa i përket studimeve të stafit, i cili është në vazhdimësi apo i ka përfunduar kontrata, ka një variacion të lartë të degëve. Vlen të theksohet se nuk ka vetëm të punësuar që vazhdojnë apo kanë mbaruar studimet në degë të ndryshme të universiteteve të Tiranës, por ka edhe punëmarrës të cilët kanë studiuar apo vazhdojnë studimet në universitete të ndryshme të vendit.

Po ashtu, kryesisht degët më të shumta janë: Juridik, Ekonomik, Shkenca Natyrore, Shkenca Sociale, Gjuhë të Huaja dhe Filologji etj. Pa lënë mënjanë edhe raste të studentëve apo të diplomuarve në Mjekësi apo Infermieri.

2. Numri real i ditëve të pushimit vjetor

Vetëm 597 të anketuar deklaruan sasinë e ditëve të tyre vjetore pushim. Nga përllogaritjet, për të gjeneruar një mesatare të thjeshtë për të kuptuar në vija të përgjithshme hapësirën e ditëve të pushimit në vit, për secilin anketues të përgjigjur rezulton se janë vetëm 10.16 ditë në vit. Sigurisht që kjo përllogaritje nuk është përfundimtare, pasi është thjesht një përpjekje për të kuptuar si zbatohet e drejta për ditët vjetore të lejes. Ky është një tregues që varet nga shumë faktorë, ku ndër të tjerë mund të përmendin periudhën e fillimit të punës, periudhën e provës etj.

3. Paga reale e stafit

Lidhur me këtë pikë, pyetësori ka hedhur dritë mbi intervalin e pagave që qarkullojnë në kompanitë Call Center në vendin tonë. Anketuesve të cilët kanë dashur me vullnetin e tyre të deklarojnë vlerën monetare që gjenerojnë nga puna e tyre, është vënë re se paga minimale e gjeneruar në muaj është 15.000 lekë dhe ajo maksimale është 65.000 lekë.

Lidhur me pagën minimale të konstatuar:

Një nga anketuesit ka konfirmuar pagën 15.000 lekë;

Një nga anketuesit ka konfirmuar pagën 17.000 lekë;

Tre prej anketuesve kanë konfirmuar pagën 18.000 lekë;

Për sa i përket pagës maksimale të konstatuar:

Një nga anketuesit ka konfirmuar pagën 65.000 lekë;

Tre nga anketuesit kanë konfirmuar pagën 60.000 lekë;

Vlen të përmendet se mesatarja e pagës rreh në intervalin 22.000 – 41.000 lekë;

7. Analizë e gjetjeve të fazës së tretë të studimit (fokus grupeve dhe intervistat me aktorët e tjerë)

Faza e fokus grupeve është një tjetër fazë me gjetje në vlerësimin tonë mjaftueshëm për t'u marrë në konsideratë, pasi mbartin me vete lirshmërinë e të shprehurit të pjesëmarrësve, për faktin se bashkëbisedimi dhe pyetjet zhvilloheshin jashtë ambienteve të punës, e jashtë trysnisë së “subjektit”.

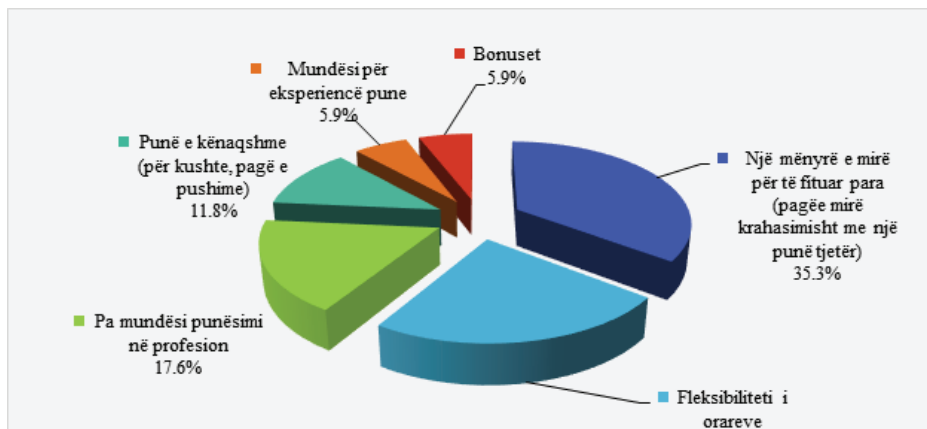
Fokus grupet u zhvilluan në 4 rajonet: Tiranë, Durrës, Vlorë dhe Shkodër. Diversiteti i mendimit të të punësuarve të të 4 rajoneve është një vlerë tjetër e kësaj faze.

Të intervistuarit e fokus grupeve janë edhe punëmarrës të rinj (1 javë) në këtë sektor, por edhe me përvojë deri në 8 vjet.

Arsyet pse kanë zgjedhur të jenë punëmarrës në Call Center, si dhe që vazhdojnë të jenë punëmarrës atje, janë:

- Një mënyrë e mirë për të fituar para (pagë e mirë krahasimisht me një punë tjetër)
- Fleksibiliteti i orareve (mundësi punësimi me kohë të pjesshme)
- Pamundësi punësimi në profesion
- Punë e kënaqshme (për kushte, pagë, pushime)
- Mundësi për eksperiencë punë
- Bonuset

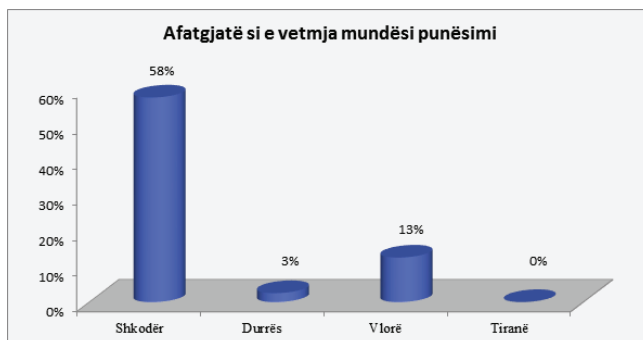
Të shprehura në përqindje rezulton se, në shumicën e përgjigjeve të marra, e shprehur në përqindje është në 35.3% të rasteve, kjo punë shihet si një mundësi e mirë për të fituar para.



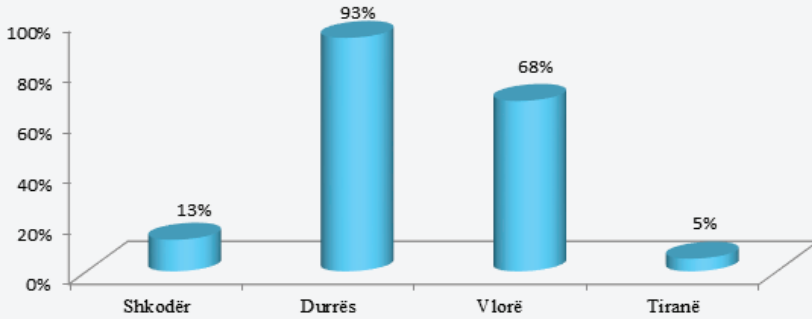
Rezultatet mbi këndvështrimin e punësimit në këtë sektor, si një mundësi të përkohshme apo afatgjatë punësimi, shprehin dhe diversitetin e të menduarit në rajone të ndryshme, ku në rajone me më pak mundësi punësimi, si Shkodra në rastin tonë, kjo punë shihet pse jo si një mundësi afatgjatë punësimi. Ndryshe nga të punësuarit e këtij sektori në kryeqytet, të cilët në më të shumtën e rasteve e shohin këtë lloj punësimi si zgjidhje të përkohshme.

	Shkodër	Durrës	Vlorë	Tiranë
Afatgjatë si e vetmja mundësi punësimi	58%	3%	13%	0%
Nis si diçka e momentit, pasi siguron fleksibilitet në orar	13%	93%	68%	5%
Një mundësi punësimi afatshkurtër, deri në punësim në profesion	5%	5%	10%	58%
Afatgjatë, nëse do kishte avancë në karrierë (lider grupi)	23%	0%	3%	0%
Një mundësi punësimi afatshkurtër, për shkak të problemeve me shëndetin	3%	0%	8%	38%

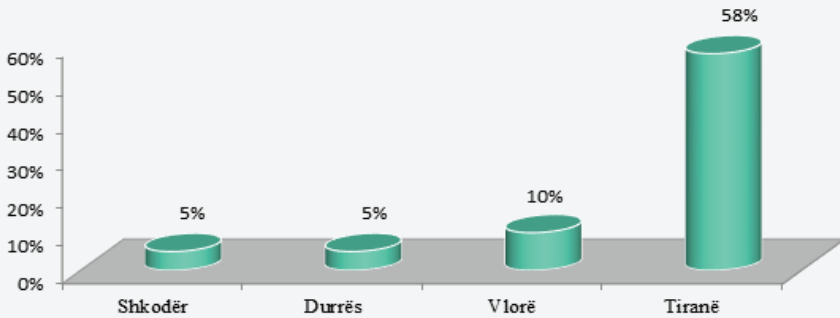
Të shprehura në grafik të dhënat rezultojnë:



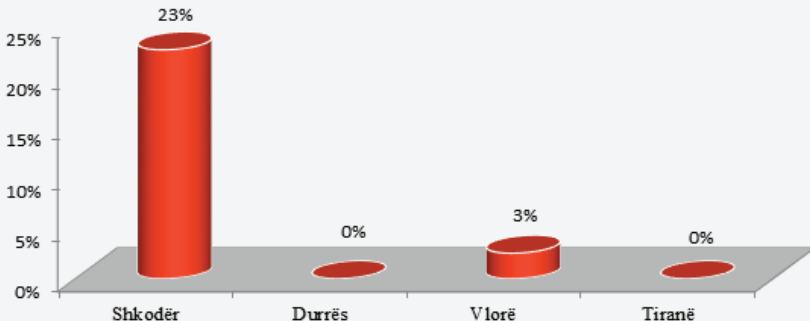
Nis si diçka e momentit, pasi siguron fleksibilitet në orar

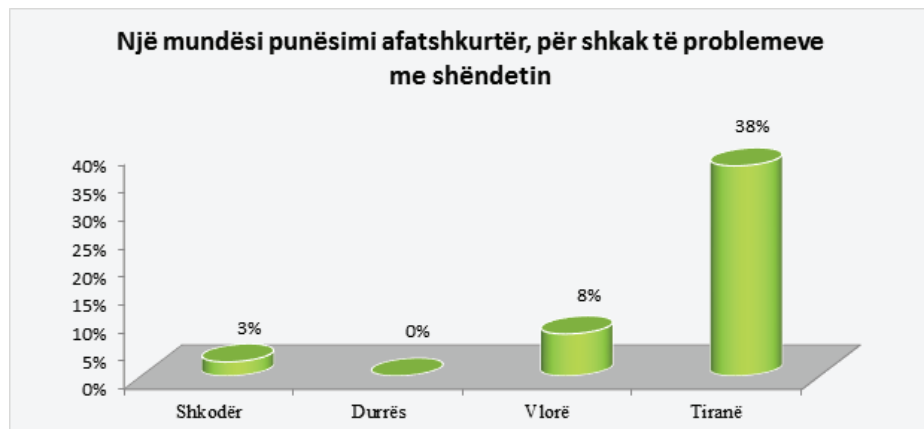


Një mundësi punësimi afatshkurtër, deri në punësim në profesion



Afatgjatë, nëse do kishte avancë në karrierë (lider grupi)





Ndër avantazhet e punës në Call Center, rezultatet e dala nga fokus grupet renditen:

- Paga e mirë
- Për rritje profesionale
- Fleksibiliteti i orarit
- Praktikë gjuhe
- Punësimi i të rinjve

Ndërkohë disavantazhet:

- Stresi
- Probleme me dëgjimin e shikimin
- Monotonia e punës
- Probleme me përqendrimin
- Shpërblimet nuk janë të cilësuar në kontratën e punës.
- Nuk përdorin dot kufjet ose telefonin pas punës

Kontrata individuale e punës:

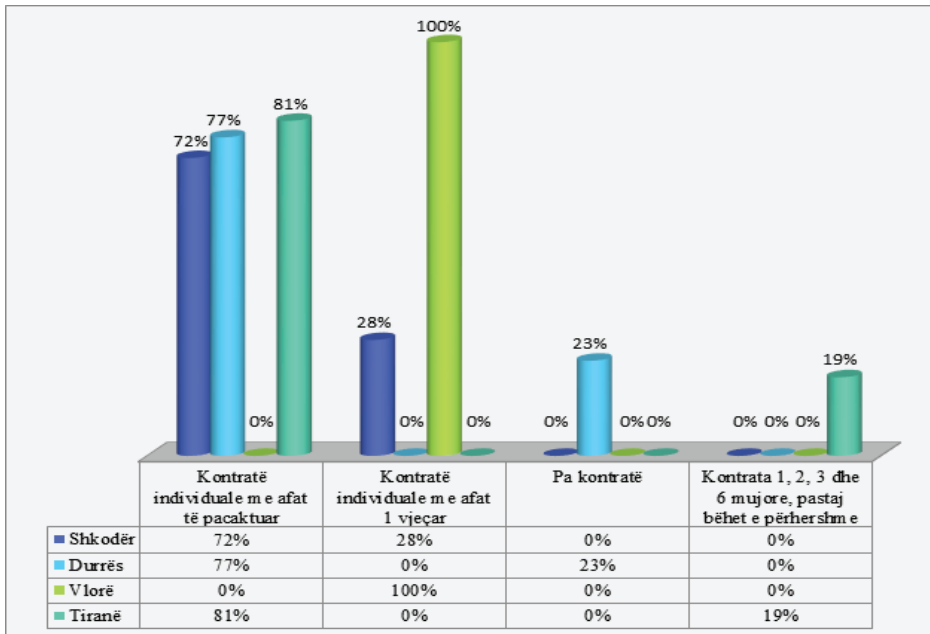
Nga informacioni i grumbulluar, rezultoi se vetëm 6% e punëmarrësve në Call Center ishin pa kontratë, kjo e justifikuar më së shumti (nga ata) me faktin e të qenët në periudhë prove, e cila si periudhë kohore ndryshon nga një Call Center në tjetrin.

Një fenomen tjetër evident ishte që periudha e provës lidhej me kontratë me afat të caktuar, e ku ky afat ishte i ndryshueshëm në kompani të ndryshme, nga 1, 2, 3 apo 6 muaj.

Kështu, rezultojnë:

- Punëmarrës me kontrata individuale pune me afat të pacaktuar (të përhershëm siç e quanin vetë ata),
- Punëmarrës me kontrata individuale pune 1-vjeçare (fenomen ky në Vlorë),
- Punëmarrës me kontrata individuale pune me afate mujore si kontrata në periudhë prove,
- Punëmarrës në periudhë prove 3 ditore deri në 1 javore, pa një kontratë të nënshkruar,
- Punëmarrës pa kontrata, treguar si eksperiencia të mëparshme.

Nga të dhënat e grumbulluara, një panoramë në lidhje me marrëdhënien e punës, në rajone, na jep dhe grafiku:



Paga, informaliteti gri dhe informaliteti

Ashtu siç del indirekt dhe nga rezultatet e anketime, një nga avantazhet dhe arsye të punësimit në këtë sektor është paga e kënaqshme dhe shpërblimet. Në përgjithësi, sidomos në kompani Call Center të konsoliduar, paga dhe shpërblimet, nga rezultatet e këtij anketimi në 4 rajonet pjesë e studimit, jepen nëpërmjet sistemit bankar. Paga rezultojn mbi pagën minimale, si dhe sigurimet shoqërore e shëndetësore paguhet mbi pagën reale.

Sigurisht, nga eksperiencat e tyre në Call Center, ka dhe raste ku kompani të vegjël call center apo që janë në fillimet e aktivitetit të tyre, këto pagesa ose një pjesë e tyre bëheshin jo përmes sistemit bankar. Ka dhe raste sporadike ku është vetë punëmarrësi

që pagesën e kërkon jo në sistemin bankar.

Orët e punës, puna në orët shtesë.

Nga rezultatet e diskutimeve në fokus grupet, vërejmë se kryesisht në këto aktivitete punohet jashtë orës normale të punës. Në përgjithësi janë vetë punëmarrësit të cilët zgjedhin të punojnë me orë shtesë, për sa kohë ato dhe paguhen si të tilla. Punëmarrësit deri diku janë të informuar mbi këto shtesa mbi pagë, por pa qenë të informuar mbi tejkalimin e tyre jashtë ligjit (rezulton rast si zgjedhje e vetë punëmarrësit të punojë 12 orë në ditë, në rajonin e Tiranës), nisur dhe nga nevoja për shpërblime.

Sigurisht ka raste ku edhe pse punohet në orët shtesë, në ditët e pushimit javor apo ditët e festave zyrtare, ato nuk paguhen si të tilla, e këto janë evidente në rajonin e Shkodrës. Rast ky i ndeshur edhe në Tiranë.

Festat zyrtare, puna në këto ditë.

Duke qenë se në këtë lloj aktiviteti shërbimi kryhet jo vetëm për shtetas shqiptarë, por kryesisht të huaj, krahas faktit që sipërmarrësi është i huaj, ka rezultuar se konsiderohen festa zyrtare, jo ato të shtetit shqiptar, por të vendeve të origjinës së kësaj sipërmarrjeje.

Pagesat e raporteve mjekësore apo lejeve të lindjes.

Rezultatet tregojnë se pagesat e raporteve mjekësore kryhen sipas ligjit në masën 80%.

Sigurisht ka dhe raste, ku nuk është kryer ky detyrim ligjor (vetëm në një rast konstatuar).

Rezultate nga fokus grupet gjatë diskutimeve mbi Sigurinë dhe Shëndetin në Punë.

Funksioni i “mjekut të ndërmarrjes” në këto aktivitete.

Nga rezultatet e fokus grupeve në të katër rajonet, për sa i takon njohjes së tyre mbi ekzistencën e mjekut, të paguar nga punëdhënësi, e që kryen vizita mjekësore falas për punëtorët, janë:

Shkodër	Durrës	Vlorë	Tiranë
Nuk kanë mjek	Kompania e ka një zyrë mjeku, por punëmarrësit nuk shkojnë të kontrollohen.	Mjeku i kompanisë mungon, por s'është e nevojshme prezenca e tij, pasi duke patur kutinë e ndihmës së shpejtë mund ta japim vetë ndihmën e parë.	Takimet me mjekun janë praktikë në Call Center
Kane kutinë e ndihmës së shpejt	Mjeku është prezent në orare të caktuara.	Mjeku mund të jetë i pranishëm për problemet që operatorët kanë me stresin dhe dëgjimin	Shërbimi mjekësor mungon, por prania e ndihmës së shpejtë është.
Kanë sinjalistikat në rast zjarri	Kompania ka mjek, dhe kur një punëmarrës nuk ndihet mirë, pas vizitës së mjekut dhe me lejen e tij ai mund të largohet.		
Ka kompani që kanë marrë mjek, për të bërë kontrole			

Nga bashkëbisedimet e fokus grupeve, vërejmë se janë prezentë të gjitha rastet e mundshme, ku:

- Punëmarrësit nuk kanë dijeni për mjekun e ndërmarrjes dhe detyrimisht për rëndësinë e tij, duke ngatërruar dhe funksionin e tij thjesht me përdorimin e ndihmës së shpejtë, si në Shkodër e Vlorë,
- Punëmarrësit e kanë prezent dhe dinë deri diku mbi funksionin e mjekut në kompaninë e tyre, si në Durrës,
- Funksionimi fiktiv i këtij shërbimi thjesht me praninë e një zyre mjeku (në Durrës).
- Në Tiranë, ku evidentohen të dy fenomenet, edhe njohja e funksionit të mjekut, por edhe mos njohja e tij (në Call Center të ndryshëm).

Të punuarit në Call Center dhe ndikimi në shëndetin e punonjësve.

Problemet me shëndetin në të gjitha rajonet rezultojnë të jenë rastet si:

- Stresi;
- Probleme me dëgjimin;
- Probleme me shikimin;
- Probleme me shtyllën kurrizore;

Probleme këto të paraqitura dhe si dizavantazhet e punës në Call Center;

Largimet nga puna:

Në lidhje me largimet nga puna nga ana e punëdhënësve, evidente janë largimet për mos efektivitet në punë, ndryshe mosarritja e objektivave.

Për raste të largimeve nga puna nga ana e punëmarrësve, janë arsye për pagë më të lartë, angazhim në shkollë apo gjetja e një pune në profesionin e tyre.

Në të shumtën e rasteve për largimet nga puna nga ana e punëdhënësve respektohen afatet e njoftimeve. Ndryshe ndodh kur një punëmarrës largohet me dëshirë, pasi këto afate nuk respektohen.

Raste diskriminimi:

Raste diskriminimi nuk ka. Nga diskutimet interesante, vlen të përmendim rastet kur mendojnë se të rriturit janë më të përgjegjshëm, apo rastet kur vajzat janë më të kujdesshme e të përgjegjshme, dhe pse jo duhen favorizuar e promovuar. Nuk ka favorizime seksuale apo nepotizëm

Njohuri dhe perceptim mbi aktivitetin sindikal

Në lidhje me aktivitetin sindikal, ka punëmarrës që nuk kanë informacion për sindikatat, por ka punëmarrës që shprehen se nuk do ishin pjesë nëse do të krijohesh një e tillë, pasi nuk kanë besim tek ata.

Të tjerë mendojnë që sindikatat janë të lidhura me politikën, ndaj dhe nuk funksionojnë.

Disa punëmarrës shprehin shqetësimin se po të ishin pjesë e një përfaqësie sindikale mund të pushoheshin nga puna.

Të tjerë e shohin aderimin në sindikatë si një ide e mirë, dhe mundësi për të sjellë ndryshime, e për t'u dëgjuar zëri i tyre.

8. Konkluzione dhe Rekomandime

8.1 Konkluzione

Konkluzionet e gjeneruar nga kryqëzimi i gjetjeve janë listuar si më poshtë:

1. *Të ardhura të kënaqshme në raport me aktivitete të tjera analoge për punësim të konsiderueshëm*

Aktivitetet Call Center sigurojnë një punësim të konsiderueshëm të fuqisë aktive për punë. Sipas analizës së gjetjeve bazuar në analizën e bërë sa i takon arsyes së punësimit në këtë aktivitet, ku 39.8% e të anketuarve janë shprehur se arsyeja kryesore e punësimit në këtë aktivitet është sepse pagesa për njësi të kohës së punës është më e mirë se vendet e tjera. Ndërkohë që arsye të qenësishme për të punuar në këtë aktivitet kanë rezultuar se s'kanë mundur të gjejnë punë në fushat e tyre të studimit, duke iu drejtuar mundësive alternative dhe të mundshme, siç është Call Center, si dhe duke e konsideruar si një punë që u përshtatet më shumë.

Mënyra e manaxhimit dhe motivimi i stafit të subjekteve, që operojnë në këtë sektor, kanë ndikim të drejtpërdrejtë në jetëgjatësinë e marrëdhënieve të punës të punëmarrësve të këtij sektori. Pavarësisht faktit se subjektet që iu nënshtruan monitorimit operonin përmes marrëdhënieve kontraktuale punëdhënës – punëmarrës, me afat të pacaktuar, fakti se mbi 50 % e të intervistuarve kanë më pak se 1 vit pune, është një tregues mbi lëvizjen e shpeshtë brenda këtij sektori.

2. *Një “punë e mirë” për të rinjtë e diplomuar*

Fleksibilitet në zgjedhjen e orarit të punës nga vetë punëmarrësit, është një avantazh i punësimit kryesisht të të rinjve të cilët ende nuk kanë mbyllur studimet e tyre universitare dhe pasuniversitare. Po në këtë kuadër puna në turne nuk është në praktikën e zakonshme, pasi përqindja e të punësuarve me turne rezultojnë e ulët.

Ky fleksibilitet krijon mundësinë e punësimit të moshave të reja, ku 79.5% e të punësuarve në Call Center janë të grupmoshave 18- 30 vjeç.

Aspekt tjetër që konsiderohet si “punë e mirë” përfshin vështirësitë e të rinjve të diplomuar për të punuar në fushat për të cilat kanë mbaruar studimet universitare, pasuniversitare apo nivel doktoraturë. Kështu, rezultoi se 42.6% e të punësuarve në këto Call Center kanë mbaruar universitetin, masterin dhe doktoraturën.

Konsiderohet si “punë e mirë” që u garanton e gjeneron të ardhura të nevojshme për 44.1% e të anketuarve që pohojnë se bashkëjetojnë apo janë të martuar, tregues ky thelbësor për të kuptuar presionin për të planifikuar krijimin e një familjeje të re, e në pamundësinë për të

gjetur punë në profilin e studimeve të tyre universitare apo pasuniversitare.

3. Mundësi punësimi e favorshme për të dyja kategoritë e gjinive (meshkuj- femra)

Parë në këtë këndvështrim, Call Center konsiderohet një aktivitet që luan rol të rëndësishëm në tregun e punës në vendin tonë.

Fakt tjetër interesant, i dalë dhe nga monitorimi i bërë, është dhe këndvështrimi lidhur me raportin gjinor. Kështu, 63% e punëmarrësve të evidentuar në këto 10 kompani Call Center ishin punëmarrëse femra.

4. Specifikë e hasur në këtë aktivitet është respektimi i legjislacionit të punës në ditët e festave zyrtare

Punën e kryer në ditët e festave zyrtare e paraqet një situatë specifike në këtë sektor. Kontratat që sipërmarrja ka me klientët, të cilët në shumicën e rasteve janë të huaj, ditët e festave zyrtare të vendit të klientit respektohen ose jepen pushim nga punëdhënësit, ndërkohë që punëmarrësit të punësuar sipas legjislacionit shqiptar të punës nuk gëzojnë të drejtën e pushimit sipas ligjit. Ky konstatim bie ndesh dhe me vetë kontratat individuale të punës të lidhura mes palëve, të cilat përcaktojnë festat zyrtare shqiptare.

5. Lëvizshmëria e fuqisë punëtore në këtë sektor

Ashtu si dhe në sektorët e tjerë të ekonomisë, edhe ky sektor është i përfshirë në lëvizshmërinë e fuqisë punëtore, por karakteristike e këtij sektori është shkëputja nga ky vend pune për 14% e të anketuarve si arsye e sezonit të provimeve. Ky raport është i rëndësishëm pasi tregon për jetëgjatësinë e një vendi pune nga të rinj që nuk kanë përfunduar studimet. Në kushte të tilla, kjo pjesë e të punësuarve e shohin punësimin në Call Center si punësim të përkohshëm, për të mbuluar nevoja imediate, krahas shumicës së të rinjve të diplomuar, të cilët e shohin këtë punësim si kalimtar deri në mundësinë e punësimit në profesion.

6. Një “punë e mirë” për kushte pune, por jo dhe aq për shëndetin në punë

Për pjesën dërrmuese të të anketuarve, kushtet e punës janë shumë të mira dhe të mira. Shëndeti në vendin e punës është pjesë shumë e rëndësishme, dalë dhe nga ky studim, ku renditen dhe dizavantazhet e punës në call center. Kështu stresi, probleme me dëgjimin e shikimin, monotonia e punës, probleme me përqendrimin, mos përdorimin e kufjeve ose telefonin pas punës, probleme me shtyllën kurrizore.

Stresi është “një përgjigje psikofizike që ndodh kur kërkesat e punës tejkalojnë burimet ose aftësitë e punëtorit për të përballuar atë”.

Si rrallë herë në monitorimet e aktiviteteve të tjera, stresi shfaqet në këtë aktivitet si fenomen shqetësues dhe me ndikim në shëndet.

8.2 Rekomandime

1. Forcimi i sistemit dhe mekanizmit inspektues përmes strukturave shtetërore për respektimin të të drejtave të punëmarrësve në sektorin Call Center. Kjo përmes rritjes së kapaciteteve profesionale të inspektorëve të punës, bazuar në specifikat dhe karakteristikat e sektorit, me qëllim monitorimin dhe kontroll më profesional;
2. Zhvillimi i iniciativave dhe hartimi i politikave inkurajuese që të bëjnë të mundur funksionalitetin e Këshillave të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë. Në këndvështrimin tonë, do të jepte më shumë ndikim pozitiv krijimi i Këshillit të Sigurisë dhe Shëndetit në Punë në nivel ndërsektorial, duke synuar një unifikim të funksionalitetit të tij në një pjesë të madhe të subjekteve që operojnë në këtë sektor të ekonomisë.
3. Krijimi i kushteve, nxitja dhe inkurajimi për krijimin e lëvizjes sindikale në këtë sektor, me qëllim përfaqësim të interesave të punëmarrësve, respektim dhe përfitim të më shumë të drejtave përmes kontratës kolektive të punës;
4. Rritje ndërgjegjësimi i punonjësve të sektorit Call Center për të drejtat e punës, konceptet e punës së denjë dhe lirisë sindikale. Shumë e rëndësishme gjithashtu është që në të gjitha proceset e informimit të theksohen njëkohësisht të drejtat dhe detyrimet që palët e lidhur në marrëveshje individuale/kolektive (punëdhënës – punëmarrës/organizim sindikal) kanë mes tyre.
5. Bazuar në specifikat që parqet punësimi në sektorin Call Center, numrin e konsiderueshëm i të punësuarve dhe faktit që nuk mund të quhet thjesht punësim i përkohshëm, është i nevojshëm një akt nënligjor rregullues sa i takon kohëzgjatjes së kohës së punës, pushimeve dhe pagës.

1. Anekse

9.1 Aneks - Moduli i Monitorimit të Njësisë “Call Center”

Nr.	Indikatorët e monitorimit	Përgjigjet	Të dhënat			
1	Të dhëna të përgjithshme					
1.1	Data e monitorimit	5/5/2017 deri me 30/05/2017				
1.2	Arsyeja e monitorimit	Për efekt studimi				
1.3	Qyteti	Tiranë, Durrës, Shkodër, Vlorë				
1.4	Inspektori i Punës 1					
1.5	Inspektori i Punës 2					
1.6	Përfaqësues TFL	Eni Mjeshtri				
1.7	Përfaqësues CLRSD					
1.8	Emri i Subjektit	10 subjekte				
1.9	NIPT					
1.10	Punëdhënësi					
1.11	Aktiviteti	Call Center				
1.12	Data e fillimit të aktivitetit	2009 - 2017				
2	Të dhëna nga monitorimi		Të dhënat			
			Punëmarrës		P/Nën 18 vjeç	
2.1	Të dhëna për punëmarrësit		Gjithsej	Femra	Gjithsej	Femra
2.1.1	Nr. i Punëmarrësve		1501	944	0	0
2.1.2	Nr. Punëmarrësve nën 18 vjeç, me autorizimin e ISHPSHSH-së		5	4	0	0
2.1.3	Nr. Punëmarrësve me kohë të pjesshme		701	439	0	0
2.1.4	Nr. Punëmarrësve të huaj		9	6	0	0
2.1.5	Nr. Punëmarrësve të huaj me leje pune		9	6	0	0
2.1.6	Nr. Punëmarrësve me aftësi të kufizuara		0	0	0	0
2.1.7	Nr. Punëmarrësve të padeklaruar në zyrë punësimi		0	0	0	0
2.1.8	Nr. Punëmarrësve të pasiguruar		0	0	0	0
			Punëmarrës		P/Nën 18 vjeç	
2.2	Të dhëna nga kontrata e punës		Gjithsej	Femra	Gjithsej	Femra
2.2.1	Nr. i punëmarrësve me kontratë individuale		1501	944	0	0
2.2.2	Nr. i punëmarrësve në periudhë shtatzënie		41	41	0	0

2.2.3	Nr. i punëmarrësve për të cilët derdhja e kontributeve të Sigurimeve Shoqërore kryhet mbi pagën minimale	186	147	0	0
2.2.4	Nr. i punëmarrësve me kontratë pune për punësim në periudhë prove	104	74	0	0
2.2.5	Nr. i punëmarrësve me kontratë pune me afat të caktuar	0	0	0	0
2.2.6	Nr. i punëmarrësve me kontratë pune deri në 6 muaj	0	0	0	0
2.2.7	Nr. i punëmarrësve me kontratë pune deri në 1 vit	0	0	0	0
2.2.8	Nr. i punëmarrësve me kontratë pune me afat të pacaktuar	1489	900	0	0
2.2.9	Nr. i punëmarrësve me nën 8 orë kohëzgjatje ditore e punës	701	407	0	0
2.2.10	Nr. i punëmarrësve me 8 orë kohëzgjatje ditore e punës	800	456	0	0
2.2.11	Nr. i punëmarrësve me mbi 8 orë kohëzgjatje ditore e punës	0	0	0	0
2.2.12	Nr. i punëmarrësve me nën 40 orë kohëzgjatje javore punë	425	300	0	0
2.2.13	Nr. i punëmarrësve me 40 orë kohëzgjatje javore pune	747	429	0	0
2.2.14	Nr. i punëmarrësve me mbi 40 orë kohëzgjatje javore pune	0	0	0	0
2.2.15	Nr. i Punëmarrësve që punojnë over time	0	0	0	0
2.2.16	Mënyra e pagesës për punonjësit over time (% mbi pagë)	0	0	0	0
2.2.17	Nr. i punëmarrësve me kohëzgjatje të pushimeve vjetore nën 21 ditë	0	0	0	0
2.2.18	Kohëzgjatja e pushimeve vjetore për punëmarrësit part- time , 28 dite, 4 subjekte	855	542	0	0
2.2.19	Nr. Punëmarrësve që punojnë në orët: 19:00 deri 22:00	320	129	ka raste ku nuk paguhen shtesat mbi page per turn II	

3	Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve	Punëmarrës		P/Nën 18 vjeç	
		Gjithsej	Femra		
3.1	Përfaqësi sindikale (Emri i sindikatës)	0	0	0	0
3.2	Numri i punëmarrësve që aderojnë në sindikatë	0	0	0	0
4	Largimet/pushimet nga puna	Punëmarrës		P/Nën 18 vjeç	
		Gjithsej	Femra		
4.1	Nr. Punëmarrësve të pushuar nga puna	28	9	0	0
4.2	Disa nga arsyet e largimit:	Për mosparaqitje në punë për disa ditë rresht, Thyerje e rregullores, Për pagë më të lartë nga konkurrenca, Angazhimi në shkollë, Për sjellje të keqe, Kërcënime në ambientet e punës, Vetëm dorëheqje, Gjetur punë në profesionin e tyre.			
5	Siguria dhe Shëndeti në Punë				
5.1	Funksionon Këshilli i Sigurisë dhe Shëndetit në Punë? (po/jo)	Në 8 subjekte funksionon Këshilli i Sigurisë dhe Shëndetit në Punë			
5.2	Ekziston dokumentacioni i vlerësimit të riskut? (po/jo)	Në 10 subjekte ekziston dokumentacioni i vlerësimit të riskut”			
5.3	Shpeshtësia e kryerjes së vlerësimit të riskut	Në 10 subjekte vlerësimit të riskut kryhet 1 herë në vit			
5.4	Ekziston raporti mjeko-ligjor i shëndetit në momentin e punësimit (po/jo)	Në 10 subjekte ekziston raporti mjeko-ligjor i shëndetit në momentin e punësimit”			
5.5	Ekziston raporti i kontrollit shëndetësor në punë	Në 10 subjekte ekziston raporti i kontrollit shëndetësor në punë”			
5.6	A funksionon Autoriteti Mjekësor që kryen vizitat mjekësore profesionale	Në 10 subjekte funksionon Autoriteti Mjekësor që kryen vizitat mjekësore profesionale. Rast: Po 2 mjekë			
5.7	Shpeshtësia e vizitës mjekësore periodike në punë	2 herë në javë, 1 herë në muaj, 2 herë në muaj			
5.8	Gjendja e kuadrove shpërndarës elektrikë	Në 10 subjekte gjendja e kuadrove shpërndarës elektrikë është e mirë			
5.9	Ekzistojnë pajisje me sistem mbrojtjeje ndaj zjarrit	Në 10 subjekte ekzistojnë pajisje me sistem mbrojtjeje ndaj zjarrit			
5.10	A ka plan evakuimi, rrugë kalimi në rast zjarri	Në 10 subjekte ka plan evakuimi, rrugë kalimi në rast zjarri			

5.11	Gjendja e ndriçimit të ambienteve të punës	Në 9 subjekte gjendja e ndriçimit të ambienteve të punës ishte e mirë			
5.12	Gjendja e ajrosjes së ambienteve të punës	Në 9 subjekte gjendja e ajrosjes së ambienteve të punës ishte e mirë			
5.13	Gjendja e teknikës së sigurimit të ashensorëve	Në 2 subjekte gjendja e teknikës së sigurimit të ashensorëve ishte e mirë			
5.14	Ekzistojnë tabela treguese dhe parandaluese për sigurinë dhe shëndetin	Në 10 subjekte ekzistojnë tabela treguese dhe parandaluese për sigurinë dhe shëndetin			
5.15	Ekziston shërbim i ndihmës së parë	Në 10 subjekte ekziston shërbim i ndihmës së parë			
5.16	Gjendja e ambienteve higjieno-sanitare	Në 10 subjekte gjendja e ambienteve higjieno-sanitare është e mirë			
5.17	Pajisje me ekranet mbrojtëse (viti i prodhimit)	2008-2009, Dell, Viti 2011-2012			
5.18	Pajisje mbrojtëse të dëgjimit (lloji dhe viti i prodhimit)	Plantronix, 2016-2017 JABRA, 2014-2015 Plantronix, 2011			
5.19	A kryhen pagesa të paaftësisë së përkohshme në punë	Në 10 subjekte kryhen pagesa të paaftësisë së përkohshme në punë			
5.20	A ka shfaqje të sëmundjeve profesionale	Në 10 subjekte nuk ka shfaqje të sëmundjeve profesionale			
5.21	Lloji i sëmundjes	S'ka			
5.22	Ka raste aksidentesh të ndodhura?	S'ka			
5.23	Nr. i punëmarrësve të aksidentuar	S'ka			
5.24	Numri i rasteve (punëmarrës të sëmurë)	S'ka			
		Punëmarrës		P/Nën 18 vjeç	
6	Të dhëna për trajtimin e barabartë të vajzave dhe grave në rritjen në karrierë	Gjithsej	Femra	Gjithsej	Femra
6.1	Nr. i punëmarrësve në pozicione mbikëqyrjeje	105	70	0	0
6.2	Nr. i punëmarrësve në pozicione menaxhuese (Bookoffice, drejtues, Administrator, burimet njezore)	56	35	0	0

9.2 Aneks – Tabelat përmbledhëse me të dhënat e gjeneruara nga pyetësi:

9.2.1 Demografia:

Demografia	Vlerë nominale	Vlerë relative
	Grupmosha	
Nën 18 vjeç	7	0.7%
18 - 25 vjeç	385	38.5%
25 – 30 vjeç	410	41.0%
30 – 35 vjeç	145	14.5%
35 –40 vjeç	34	3.4%
40 – 45 vjeç	12	1.2%
45 – 50 vjeç	-	0.0%
50 – 55 vjeç	-	0.0%
Mbi 56 vjeç	-	0.0%
Vullnetarisht: Refuzon	7	0.7%
	1,000	
	Gjinia	
Femër	692	69.2%
Mashkull	308	30.8%
	1,000	
	Shtetësia	
Shqiptare	997	99.7%
E huaj	3	0.3%
	1,000	
	Arsimi	
8-vjeçare	17	1.7%
Proces shkollën e mesme	38	3.8%
Përfunduar shkollën e mesme	224	22.4%
Proces universitetin	222	22.2%
Përfunduar universitetin	330	33.0%
Proces master/doktoraturë	67	6.7%
Përfunduar master/doktoraturë	96	9.6%
Vullnetarisht: Refuzon	7	0.7%
	1,000	
	Statusi familjar	

Jetoj me prindërit	409	40.9%
Jetoj vetëm	133	13.3%
Bashkëjetoj	156	15.6%
Jam i/e martuar	285	28.6%
Jam i/e divorcuar	7	0.7%
Vullnetarisht: Refuzon	10	1.0%
	1,000	
	Si sigurohen të ardhurat në familjen tuaj?	
Të ardhura nga punësimi	895	89.5%
Të ardhura nga vetëpunësimi	72	7.2%
Të ardhura nga biznesi	13	1.3%
Ndihmë ekonomike	8	0.8%
Pension	3	0.3%
Vullnetarisht: Refuzon	9	0.9%
	1,000	

9.2.2 Largimet/ Pushimet nga Puna

Largimet/pushimet nga puna	Vlerë nominale	Vlerë relative
	A ka pasur raste të largimit nga puna të punonjësve në kompaninë tuaj?	
Po	832	83.2%
Jo	68	6.8%
Vullnetarisht: Refuzon	100	10.0%
	1,000	
	Në perceptimin tuaj, cilat janë arsyt më të shpeshta të largimit të punonjësve nga kompania?	
Për shkak të gjetjes së një pune tjetër jashtë sektorit call center.	511	51.1%
Për t'u larguar në një kompani tjetër call center që ofron kushte më të mira pune dhe pagese.	142	14.2%
Për t'u larguar në një kompani tjetër call center që ushtron më pak presion menaxherial.	22	2.2%
Për shkak të fillimit të sezonit të provimeve për ata që janë studentë	140	14.0%
Për shkak të përkeqësimit të gjendjes shëndetësore si rrjedhojë e specifikave të punës.	15	1.5%
Për shkak të lodhjes dhe përkeqësimit të gjendjes psikologjike si rrjedhojë e ankthit që shkakton presioni i punës.	23	2.3%
Tjetër	5	0.5%
Vullnetarisht: Nuk e di	122	12.2%
Vullnetarisht: Refuzon	20	2.0%
	1,000	

	A ka pasur raste të pushimit të punonjësve nga puna?	
Po	586	58.6%
Jo	149	14.9%
Vullnetarisht: Nuk e di	236	23.6%
Vullnetarisht: Refuzon	29	2.9%
	1,000	
	Në perceptimin tuaj, cilat janë disa nga arsyet më të shpeshta të pushimit të punonjësve?	
Për shkak të mosarritjes së përsëritur të objektivave specifike të punës.	411	41.1%
Për shkak të shkeljes së detyrimeve kontraktuale.	182	18.2%
Për shkak të shkeljes së etikës dhe disiplinës në punë.	150	15.0%
Për shkak të konflikteve verbale dhe/ ose fizike me supervizorët.	14	1.4%
Për shkak të konflikteve verbale dhe/ ose fizike me kolegët.	12	1.2%
Për shkak të mbylljes së fushatës në të cilën punonjësi/ ja punonte.	21	2.1%
Për shkak të zëvendësimit të stafit të vjetër me staf të ri.	7	0.7%
Për shkak të shtatzënisë së punëmarrëses.	13	1.3%
Tjetër	-	0.0%
Vullnetarisht: Nuk e di	150	15.0%
Vullnetarisht: Refuzon	40	4.0%
	1,000	

9.2.3 Siguria dhe Shëndeti në punë

Siguria dhe shëndeti në punë	Vlerë nominale	Vlerë relative
	Në perceptimin tuaj, si janë kushtet e punës në kompani?	
Shumë të mira	593	59.3%
Të mira	291	29.1%
Të kënaqshme	104	10.4%
Jo të mira	10	1.0%
Vullnetarisht: Refuzon	2	0.2%
	1,000	
	A sigurohet nga punëdhënësi ngrohja dhe ftohja e përshtatshme e ambienteve të punës?	
Po	916	91.6%
Jo	12	1.2%
Në pjesën më të madhe të kohës	58	5.8%
Jo mjaftueshëm	12	1.2%
Vullnetarisht: Refuzon	2	0.2%
	1,000	
	A janë ambientet e punës të ndriçuara në mënyrë të përshtatshme?	
Po	974	97.4%
Jo	21	2.1%
Vullnetarisht: Refuzon	5	0.5%
	1,000	

	A janë ambientet e punës të ajrosura dhe të bollshme?	
Po, janë të bollshme dhe të ajrosura	884	88.4%
Po, janë të bollshme, por mungojnë dritaret për ajrosje	58	5.8%
Jo, nuk janë të bollshme dhe ajri ngarkohet lehtë	40	4.0%
Jo, nuk janë të bollshme dhe as të ajrosura mirë	8	0.8%
Vullnetarisht: Nuk e di	2	0.2%
Vullnetarisht: Refuzon	8	0.8%
	1,000	
	A ekzistojnë pajisjet për sistemin e mbrojtjes ndaj zjarrit?	
Po	952	95.2%
Jo	9	0.9%
Jo, mjaftueshëm për gjithë ambientet e kompanisë	7	0.7%
Vullnetarisht: Nuk e di	27	2.7%
Vullnetarisht: Refuzon	5	0.5%
	1,000	
	A ka rrugë kalimi të sinjalizuar në rast zjarri?	
Po	680	68.0%
Jo	163	16.3%
Vullnetarisht: Nuk e di	137	13.7%
Vullnetarisht: Refuzon	21	2.1%
	1,000	

	Si është gjendja e ambienteve higjieno-sanitare?	
Shumë e mirë	634	63.4%
E mirë	268	26.8%
Në kushte të pranueshme	79	7.9%
Jo, e mirë	14	1.4%
E keqe	5	0.5%
	1,000	
	A sigurohet nga punëdhënësi uji i pijshëm?	
Po	781	78.1%
Jo	202	20.2%
Vullnetarisht: Refuzon	17	1.7%
	1,000	
	A janë mjaftueshëm mbrojtës ekranet mbrojtëse të kompjuterit tuaj të punës?	
Po, janë të një cilësie të mirë,	605	60.5%
Jo, nuk janë mjaftueshëm mbrojtës, ekspozimi i vazhdueshëm më shkakton dhimbje sysh	154	15.4%
Kompjuteri im nuk është i pajisur me ekran mbrojtës.	55	5.5%
Vullnetarisht: Nuk di ta vlerësoj	173	17.3%
Vullnetarisht: Refuzon	14	1.4%
	1,000	
	A janë mjaftueshëm mbrojtëse pajisjet mbrojtëse të dëgjimit	
Po, janë të një cilësie të mirë	716	71.6%

Jo, nuk janë mjaftueshëm mbrojtëse	99	9.9%
Nuk jam e pajisur me pajisje mbrojtëse dëgjimi	38	3.8%
Vullnetarisht: Nuk di ta vlerësoj	130	13.0%
Vullnetarisht: Refuzon	17	1.7%
	1,000	
	A ekziston brenda kompanisë shërbimi i ndihmës së parë?	
Po	737	73.7%
Jo	84	8.4%
Vullnetarisht: Nuk e di	173	17.3%
Vullnetarisht: Refuzon	7	0.7%
	1,000	
	A është funksional shërbimi i ndihmës së parë?	
Po	685	68.5%
Jo	100	10.0%
Vullnetarisht: Nuk e di	200	20.0%
Vullnetarisht: Refuzon	15	1.5%
	1,000	
	A vjen për vizitë mjeku i ndërmarrjes?	
Po, kryen vizita në mënyrë periodike	523	52.3%
Jo, nuk vjen	239	23.9%
Ndërmarrja nuk ka mjek	32	3.2%

Vullnetarisht: Nuk e di	171	17.1%
Vullnetarisht: Refuzon	34	3.4%
	1,000	
	Ka pasur shëndeti juaj ndonjë ndikim për shkak të punës që kryeni?	
Po, kam filluar të kem probleme me shikimin	120	12.0%
Po, kam filluar të kem probleme me dëgjimin	52	5.2%
Po, kam filluar të kem shqetësime të stresit dhe ankthit të përsëritur	30	3.0%
Po, kam filluar të kem probleme të spondiliartrozës	26	2.6%
Po, kam filluar të kem dhimbje koke të vazhdueshme	90	9.0%
Jo, gëzoj shëndet të mirë	650	65.0%
Vullnetarisht: Nuk e di	13	1.3%
Vullnetarisht: Refuzon	19	1.9%
	1,000	
	A i kryeni kontrollet periodike te mjeku i syve dhe i veshëve?	
Po është e detyrueshme nga punëdhënësi	474	47.4%
Jo, nuk më është kërkuar diçka e tillë	374	37.4%
Vullnetarisht: Refuzon	152	15.2%
	1,000	

9.2.4 Të dhëna për barazinë gjinore dhe politikat e mbrojtjes së punëmarrësve nga diskriminimi

Të dhëna për barazinë gjinore dhe politikat e mbrojtjes së punëmarrësve nga diskriminimi	Total	Vlerë relative
	Mendoni se vajzat dhe djemtë trajtohen në mënyrë të barabartë brenda kompanisë?	
Po	949	94.9%
Jo	39	3.9%
Vullnetarisht: Nuk e di	12	1.2%
Vullnetarisht: Refuzon	-	0.0%
	1,000	
	Në pozicionet drejtuese/ mbikëqyrëse janë më shumë:	
Gra dhe vajza	263	26.3%
Djem dhe burra	162	16.2%
Janë barabar	489	48.9%
Vullnetarisht: Nuk e di	68	6.8%
Vullnetarisht: Refuzon	17	1.7%
	1,000	
	A ka punëmarrëse vajza/gra shtatzëna në kompaninë tuaj	
Po	742	74.2%
Jo, përsa kohë unë jam i/e punësuar këtu	157	15.7%
Vullnetarisht: Nuk e di	97	9.7%
Vullnetarisht: Refuzon	3	0.3%

	1,000	
	A keni dijeni për raste të ngacmimit seksual në punë?	
Po	41	4.1%
Jo	836	83.6%
Po, por këto mbahen të fshehta	24	2.4%
Vullnetarisht: Nuk e di	89	8.9%
Vullnetarisht: Refuzon	10	1.0%
	1,000	
	Keni dijeni për rritje në karrierë për shkak të favorizimeve seksuale?	
Po	126	12.6%
Jo	716	71.6%
Vullnetarisht: Nuk e di	138	13.8%
Vullnetarisht: Refuzon	19	1.9%
	1,000	
	Keni dijeni për masat disiplinore që merr punëdhënësi ndaj punëmarrësve që kryejnë ngacmim seksual në punë?	
Po, këto janë të përfshira në kontratën individuale të punës	94	9.4%
Po, këto janë të përfshira në rregulloren e brendshme të kompanisë	173	17.3%
Jo, nuk jam i/e informuar për këtë çështje	640	64.0%
Vullnetarisht: Refuzon	93	9.3%
	1,000	

	Ndiheni i diskriminuar nga punëdhënësi?	
Po, për shkak të gjinisë	7	0.7%
Po, për shkak të racës	-	0.0%
Po, për shkak të besimit	2	0.2%
Po, për shkak të paaftësisë sime fizike	-	0.0%
Jo, nuk ndihem i diskriminuar	973	97.2%
Vullnetarisht: Refuzon	19	1.9%
	1,000	
	Do të dëshironit që të merrnit pjesë në fokus-grupe për të diskutuar rreth problemeve të punës në call center?	
Po, jam i interesuar	260	26.0%
Jo, nuk jam i interesuar	740	74.0%
	1,000	

9.2.5 Të dhënat për marrëdhëniet e punës

Të dhëna për marrëdhëniet e punës	Total	Vlera në %
	Prej sa kohësh punoni në këtë kompani?	
Më pak se tre muaj	130	13.0%
Më pak se gjashtë muaj	154	15.4%
Më shumë se gjashtë muaj	181	18.1%
Një vit	96	9.6%
Më shumë se një vit	205	20.5%
Më shumë se dy vjet	233	23.3%
Vullnetarisht: Refuzon	1	0.1%
	1,000	
	Keni punuar më parë në kompani të tjera Call enter?	
Po	702	70.2%
Jo	297	29.7%
Vullnetarisht: Refuzon	1	0.1%
	1,000	
	Sa vite keni që punoni në sektorin e Call Center?	
Më pak se një vit	215	21.5%
Më shumë se një vit	236	23.6%
Më shumë se dy vjet	202	20.2%
Më shumë se tre vjet	344	34.4%
Vullnetarisht: Refuzon	3	0.3%
	1,000	

	Pse keni zgjedhur të punoni në Call Center?	
Nuk kam arsimin e përshtatshëm për të punuar në punë të tjera	62	6.2%
Kjo është puna më e përshtatshme për sa kohë jam student/e	156	15.6%
Nuk kam arritur të gjej punë në profesionin tim	287	28.7%
Është punë që paguhet më mirë se të tjerat për orët që punon	398	39.8%
Është puna e vetme që kam gjetur	62	6.2%
Vullnetarisht: Nuk e di	10	1.0%
Vullnetarisht: Refuzon	26	2.6%
	1,000	
	Që prej fillimit të punës, a ka ndryshuar pozicioni juaj i punës në këtë kompani?	
Po, kam ndryshuar disa herë pozicion pune në varësi të fushatave dhe nevojave të kompanisë	173	17.3%
Po, kam kaluar nga inbound në outbound	7	0.7%
Po, kam kaluar nga outbound në inbound	48	4.8%
Po, kam kaluar nga operator/e në supervisor/e	123	12.3%
Jo, nuk kam ndryshuar pozicion pune	638	63.8%
Vullnetarisht: Refuzon	12	1.2%
	1,000	
	A keni nënshkruar kontratë pune me punëdhënësin?	
Po	974	97.4%
Jo	14	1.4%
Vullnetarisht: Nuk e di	6	0.6%

Vullnetarisht: Refuzon	6	0.6%
	1,000	
	Kontrata juaj individuale e punës është:	
Kontratë pune për periudhën provë të punësimit	48	4.8%
Kontratë pune me afat të caktuar:	65	6.5%
Kontratë pune me afat deri në gjashtë muaj	44	4.4%
Kontratë pune për më pak se gjashtë muaj	29	2.9%
Kontratë pune me afat deri në një vit	56	5.6%
Kontratë pune me afat të pacaktuar	708	70.7%
Vullnetarisht: Nuk e di	25	2.5%
Vullnetarisht: Refuzon	25	2.5%
	1,000	
	Kohëzgjatja juaj ditore e punës është:	
8 orë	262	26.1%
6-8 orë	328	32.8%
6 orë	254	25.4%
4 orë	153	15.3%
Vullnetarisht: Refuzon	3	0.3%
	1,000	
	A punoni në oraret e turnit të dytë 19:00-22:00 apo të tretë 22:00-06:00?	
Jo, nuk punoj	749	74.9%

Po, punoj nga ora 19:00-22:00	222	22.2%
Po, punoj nga ora 22:00-06:00	15	1.5%
Vullnetarisht: Refuzon	14	1.4%
	1,000	
	A kompensoheni për orët shtesë të punës?	
Po	778	77.8%
Jo	99	9.9%
Vullnetarisht: Nuk e di	82	8.2%
Vullnetarisht: Refuzon	41	4.1%
	1,000	
	Në ç'mënyrë kompensoheni për orët shtesë të punës?	
Me një shtesë të pagës reale që korrespondon me orët shtesë të punës.	732	73.2%
Me një pushim që korrespondon me orët shtesë të punës.	53	5.3%
Vullnetarisht: Nuk e di	123	12.3%
Vullnetarisht: Refuzon	92	9.2%
	1,000	
	A ju paguhen sigurimet shoqërore?	
Po	981	98.1%
Jo	2	0.2%
Vullnetarisht: Nuk e di	14	1.4%
Vullnetarisht: Refuzon	3	0.3%
	1,000	

	Në ç'mënyrë ju paguhen sigurimet shoqërore?	
Mbi pagën tuaj reale	817	81.7%
Mbi pagën minimale	56	5.6%
Vullnetarisht: Nuk e di	101	10.1%
Vullnetarisht: Refuzon	26	2.6%
	1,000	
	A keni të parashikuar në kontratën e punës pushime vjetore të paguara?	
Po	865	86.5%
Jo	46	4.6%
Vullnetarisht: Nuk e di	70	7.0%
Vullnetarisht: Refuzon	19	1.9%
	1,000	
	Përfitoni aq pushime vjetore të paguara sa ç'është parashikuar në kontratën e punës?	
Po	764	76.4%
Jo	61	6.1%
Vullnetarisht: Nuk e di	145	14.5%
Vullnetarisht: Refuzon	30	3.0%
	1,000	
	I keni pushim ditët e festave zyrtare?	
Po	493	49.3%
Jo	432	43.2%

Vullnetarisht: Refuzon	75	7.5%
	1,000	
	Çfarë dokumenti duhet të paraqisni tek punëdhënësi në rast se mungoni për arsye shëndetësore?	
Paraqes raportin mjekësor	749	74.9%
Lajmëroj me telefonon supervizoren/ burimet njerëzore të kompanisë për sëmundjen.	201	20.1%
Përpiqem të mos mungoj për arsye shëndetësore, sepse mungesat e shpeshta bëjnë që të mos përfitoj bonuset nga lidhja e kontratave.	32	3.2%
Vullnetarisht: Refuzon	18	1.8%
	1,000	
	A janë raportet mjekësore të paguara nga punëdhënësi në masën 80%?	
Po	745	74.5%
Jo	85	8.5%
Vullnetarisht: Nuk e di	147	14.7%
Vullnetarisht: Refuzon	22	2.2%
	1,000	
	Mund ta deklaroni pagën tuaj aktuale?	
Po	84	11.1%
Jo	672	88.9%
	756	

9.2.6 Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve

Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve	Total	vlera në %
	E dini çfarë është një sindikatë?	
Po	504	86.6%
Jo	78	13.4%
	582	
	A ka në kompaninë tuaj sindikatë të punëmarrësve?	
Po	68	6.9%
Jo	588	59.3%
Vullnetarisht: Nuk e di	292	29.5%
Vullnetarisht: Refuzon	43	4.3%
	991	
	Keni dijeni të punëmarrësve të tjerë të cilët aderojnë në ndonjë sindikatë?	
Po	34	3.4%
Jo	643	64.6%
Vullnetarisht : Nuk e di	285	28.7%
Vullnetarisht: Refuzon	32	3.3%
	995	
	Nëse do të krijohesh një sindikatë brenda kompanisë suaj, a do të aderonit në të?	
Po	453	45.8%
Jo	359	36.3%
Vullnetarisht: Refuzon	178	18.0%
	990	

9.3 Aneks – Pyetësori i grumbullimit të informacionit nga të punësuarit pranë njësive “Call Center”

PYETËSOR

Ky pyetësor kryhet në kuadër të një studimi socio-demografik që realizohet nga shoqata “Together for life”, i cili ka për synim monitorimin e 10 kompanive Call Center lidhur me respektimin e standardeve të punës dhe angazhimin e punëdhënësve të këtij sektori për krijimin e kushteve për punë të denjë dhe të barabartë për punonjësit. Anketimi i punonjësve të kompanive, të përzgjedhura në mënyrë rastësore, do të plotësojë kuadrin e të dhënave të këtij monitorimi. Informacioni nga kjo bisedë do të mbetet tërësisht anonim dhe konfidencial.

--	--	--	--

ID Pyetësori

H1. Qyteti i intervistës:

H.2 Kompania Call Center: _____

H3. Ora e fillimit të intervistës:	
H4. Intervistuesi:	
H5. Gjinia e intervistuesit:	F M
H6. Data e intervistës:	2017
H7. Përgjigjet e kontrolluara:	
H8. Koduar nga:	
H9. Kodimi kontrolluar nga:	

Pjesa 1 - DEMOGRAFIA

1. Grupmosha

1. Nën 18 vjeç
2. 18 - 25 vjeç
3. 25 – 30 vjeç
4. 30 – 35 vjeç

5. 35 –40 vjeç
6. 40 – 45 vjeç
7. 45 – 50 vjeç
8. 50 – 55 vjeç
9. Mbi 56 vjeç
10. Vullnetarisht: Refuzon

2. Gjinia

1. Femër
2. Mashkull

3. Shtetësia

1. Shqiptare
2. E huaj

4. Arsimi

1. Kam kryer shkollën tetëvjeçare
2. Vazhdoj shkollën e mesme
3. Kam kryer shkollën e mesme
4. Vazhdoj universitetin
5. Kam kryer universitetin
6. Vazhdoj master/doktoraturë
7. Kam kryer master/doktoraturë
10. Vullnetarisht: Refuzon

5. Çfarë universiteti keni mbaruar ose ndiqni?

6. Statusi familjar

1. Jetoj me prindërit
2. Jetoj vetëm
3. Bashkëjetoj
4. Jam i/e martuar
5. Jam i/e divorcuar
6. Vullnetarisht: Refuzon

7. Si sigurohen të ardhurat në familjen tuaj

1. Të ardhura nga punësimi
2. Të ardhura nga vetëpunësimi
3. Të ardhura nga biznesi
4. Ndhimë ekonomike
5. Pension
10. Vullnetarisht: Refuzon

Pjesa 2: Të dhëna për marrëdhëniet e punës

8. Prej sa kohësh punoni në këtë kompani?

1. Më pak se tre muaj
2. Më pak se gjashtë muaj
3. Më shumë se gjashtë muaj
4. Një vit
5. Më shumë se një vit
6. Më shumë se dy vjet
7. Vullnetarisht: Refuzon

9. Keni punuar më parë në kompani të tjera Call Center?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Refuzon

10. Sa vite keni që punoni në sektorin e Call Center?

1. Më pak se një vit
2. Më shumë se një vit
3. Më shumë se dy vjet
4. Më shumë se tre vjet
5. Vullnetarisht: Refuzon

11. Pse keni zgjedhur të punoni në Call Center?

1. Nuk kam arsimin e përshtatshëm për të punuar në punë të tjera
2. Kjo është puna më e përshtatshme për sa kohë jam student/e
3. Nuk kam arritur të gjej punë në profesionin tim
4. **Është punë që paguhet më mirë se të tjerat për orët që punon**
5. **Është puna e vetme që kam gjetur**
6. Vullnetarisht: Nuk e di
7. Vullnetarisht: Refuzon

12. Që prej fillimit të punës, a ka ndryshuar pozicioni juaj i punës në këtë kompani?

1. Po, kam ndryshuar disa herë pozicion pune në varësi të fushatave dhe nevojave të kompanisë.
2. Po, kam kaluar nga inbound në outbound.
3. Po, kam kaluar nga outbound në inbound.
4. Po, kam kaluar nga operator/e në supervisor/e.
5. Jo, nuk kam ndryshuar pozicion pune.
6. Vullnetarisht: Refuzon

13. A keni leje pune? (vetëm për punëmarrësit e huaj)

1. Po
2. Jo

14. A keni autorizimin e Inspektoriatit Shtetëror të Punës për të punuar? (vetëm për punëmarrësit nën 18 vjeç)

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

15. A keni nënshkruar kontratë pune me punëdhënësin?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

16. Kontrata juaj individuale e punës është:

1. Kontratë pune për periudhën provë të punësimit
2. Kontratë pune me afat të caktuar:
 - 2.1 Kontratë pune me afat deri në gjashtë muaj
 - 2.2 Kontratë pune për më pak se gjashtë muaj
 - 2.3 Kontratë pune me afat deri në një vit
3. Kontratë pune me afat të pacaktuar
4. Vullnetarisht: Nuk e di
5. Vullnetarisht: Refuzon

17. Kohëzgjatja juaj ditore e punës është:

1. 8 orë
2. 6-8 orë
3. 6 orë
4. 4 orë
5. Vullnetarisht: Refuzon

18. A punoni në oraret e turnit të dytë 19:00-22:00 apo të tretë 22:00-06:00?

1. Jo, nuk punoj
2. Po, punoj nga ora 19:00-22:00
3. Po, punoj nga ora 22:00-06:00
4. Vullnetarisht: Refuzon

19. A kompensoheni për orët shtesë të punës?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

20. Në ç'mënyrë kompensoheni për orët shtesë të punës?

1. Me një shtesë të pagës reale që korrespondon me orët shtesë të punës.
2. Me një pushim që korrespondon me orët shtesë të punës.
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

21. A ju paguhen sigurimet shoqërore?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

22. Në ç'mënyrë ju paguhen sigurimet shoqërore?

1. Mbi pagën tuaj reale
2. Mbi pagën minimale
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon.

23. A keni të parashikuar në kontratën e punës pushime vjetore të paguara?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

24. Përfitoni aq pushime vjetore të paguara sa ç'është parashikuar në kontratën e punës?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

25. A mund të deklaroni sa ditë pushimi të paguara merrni në vit?

1. Po
2. Jo
3. _____ ditë kalendarike

26. I keni pushim ditët e festave zyrtare?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Refuzon

27. Çfarë dokumenti duhet të paraqisni tek punëdhënësi në rast se mungoni për arsye shëndetësore?

1. Paraqes raportin mjekësor.
2. Lajmëroj me telefonon supervizoren/ burimet njerëzore të kompanisë për sëmundjen.
3. Përpiqem të mos mungoj për arsye shëndetësore sepse mungesat e shpeshta bëjnë që të mos përfitoj bonuset nga lidhja e kontratave.
4. Vullnetarisht: Refuzon

28. A janë raportet mjekësore të paguara nga punëdhënësi në masën 80%?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

29. Mund ta deklaroni pagën tuaj aktuale?

1. Po
2. Jo
3. _____ Lekë

Pjesa 3: Të dhëna për organizimet kolektive të punëmarrësve

30. E dini çfarë është një sindikatë?

1. Po
2. Jo

31. A ka në kompaninë tuaj sindikatë të punëmarrësve?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

32. Keni dijeni të punëmarrësve të tjerë të cilët aderojnë në ndonjë sindikatë?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht : Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

33. Nëse do të krijohej një sindikatë brenda kompanisë suaj, a do të aderonit në të ?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Refuzon

Pjesa 4: Largimet/pushimet nga puna

34. A ka pasur raste të largimit nga puna të punonjësve në kompaninë tuaj?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Refuzon

35. Në perceptimin tuaj, cilat janë arsyet më të shpeshta të largimit të punonjësve nga kompania?

1. Për shkak të gjetjes së një pune tjetër jashtë sektorit Call Center.
2. Për t'u larguar në një kompani tjetër Call Center që ofron kushte më të mira pune dhe pagese.
3. Për t'u larguar në një kompani tjetër Call Center që ushtron më pak presion menaxherial.
4. Për shkak të fillimit të sezonit të provimeve për ata që janë studentë.
5. Për shkak të përkeqësimit të gjendjes shëndetësore si rrjedhojë e specifikave të punës.
6. Për shkak të lodhjes dhe përkeqësimit të gjendjes psikologjike si rrjedhojë e ankthit që shkakton presioni i punës.
7. Tjetër _____
8. Vullnetarisht: Nuk e di
9. Vullnetarisht: Refuzon

36. A ka pasur raste të pushimit të punonjësve nga puna?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Nuk e di
4. Vullnetarisht: Refuzon

37. Në perceptimin tuaj, cilat janë disa nga arsyet më të shpeshta të pushimit të punonjësve?

1. Për shkak të mosarritjes së përsëritur të objektivave specifike të punës
2. Për shkak të shkeljes së detyrimeve kontraktuale
3. Për shkak të shkeljes së etikës dhe disiplinës në punë
4. Për shkak të konflikteve verbale dhe/ ose fizike me supervizorët
5. Për shkak të konflikteve verbale dhe/ ose fizike me kolegët
6. Për shkak të mbylljes së fushatës në të cilën punonjësi/ja punonte
7. Për shkak të zëvendësimit të stafit të vjetër me staf të ri
8. Për shkak të shtatzënisë së punëmarrëses
9. Tjetër _____
10. Vullnetarisht: Nuk e di
11. Vullnetarisht: Refuzon

Pjesa 5: Siguria dhe shëndeti në punë

38. Në perceptimin tuaj si janë kushtet e punës në kompani?

1. Shumë të mira
2. Të mira
3. Të kënaqshme
4. Jo të mira
5. Vullnetarisht: Refuzon

39. A sigurohet nga punëdhënësi ngrohja dhe ftohja e përshtatshme e ambienteve të punës?

1. Po
2. Jo
3. Në pjesën më të madhe të kohës
4. Jo, mjaftueshëm.
5. Vullnetarisht: Refuzon

40. A janë ambientet e punës të ndriçuara në mënyrë të përshtatshme?

1. Po
2. Jo
3. Vullnetarisht: Refuzon

41. A janë ambientet e punës të ajrosura dhe të bollshme?

1. Po, janë të bollshme dhe të ajrosura
2. Po, janë të bollshme, por mungojnë dritaret për ajrosje
3. Jo, nuk janë të bollshme dhe ajri ngarkohet lehtë
4. Jo, nuk janë të bollshme dhe as të ajrosura mirë.
5. Vullnetarisht: Nuk e di
6. Vullnetarisht: Refuzon

42. A ekzistojnë pajisjet për sistemin e mbrojtjes ndaj zjarrit?

1. Po
2. Jo
3. Jo, mjaftueshëm për gjithë ambientet e kompanisë
4. Vullnetarisht: Nuk e di
5. Vullnetarisht: Refuzon