International Labour Organization

ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE TË PUNËS NË VENDIN E PUNËS

Manual për punëdhënësit dhe punëmarrësit

International Labour Organization

ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE TË PUNËS NË VENDIN E PUNËS

▶ **Manual për punëdhënësit dhe punëmarrësit**

▶ ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE TË PUNËS NË VENDIN E PUNËS

Të drejtat e autorit © Organizata Ndërkombëtare e Punës, 2023
Botuar për herë të parë në vitin 2023

Kjo është është një vepër me akses të hapur shpërndarë nën Licencën Ndërkombëtare Creative Commons Attribution 4.0 (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Përdoruesit mund të ripërdorin, shpërndajnë, përshtasin dhe punojnë mbi veprën origjinale, siç përcaktohet në Licencë. Zyra Ndërkombëtare e Punës duhet të përmendet qartë si pronar i veprës origjinale. Nuk lejohet përdorimi i stemës së ILO-s në punën e përdoruesve.

Atributet – Vepra duhet të citohet si vijon: autorët Sylvain Baffi, Eralda Methasani Çani, *Zgjidhja e mosmarrëveshjeve të punës në vendin e punës,* Manual për punëdhënësit dhe punëmarrësit, Gjenevë: Zyra Ndërkombëtare e Punës, 2023.

Kjo licencë CC nuk zbatohet për materialet e përfshira në këtë botim për të cilat ILO nuk ka të drejtën e autorit. Nëse materiali i atribuohet një pale të tretë, përdoruesi i materialit ka përgjegjësinë për të siguruar lejen e përdorimit nga poseduesi i së drejtës.

Çdo mosmarrëveshje që lind sipas kësaj licence dhe që nuk mund të zgjidhet në mënyrë miqësore, do të paraqitet për zgjidhje në arbitrazh në përputhje me Rregulloren e Arbitrazhit të Komisionit të Kombeve të Bashkuara për të Drejtën Ndërkombëtare Tregtare (UNCITRAL). Çdo vendim arbitrazhi i dhënë për zgjidhjen me arbitrazh të këtyre mosmarrëveshjeve është përfundimtar dhe i detyrueshëm për palët.

Çdo pyetje mbi të drejtat dhe licencimin duhet t'i drejtohet Njësisë së Botimeve të ILO-s (Rights and Licensing), 1211 Geneva 22, Switzerland, ose me email në adresën: rights@ilo.org.

ISBN 9789220395417 (shtyp) **ISBN 9789220395424 (web PDF)**

Emërtimet e përdorura në botimet e ILO-s, të cilat janë në përputhje me praktikën e Kombeve të Bashkuara dhe prezantimi i materialit në të nuk nënkuptojnë shprehjen e ndonjë opinioni të çfarëdolloji nga ana e Zyrës Ndërkombëtare të Punës në lidhje me statusin ligjor të ndonjë vendi, zone ose territori ose të autoriteteve të saj, ose në lidhje me caktimin e kufijve të saj.

Përgjegjësia për mendimet e shprehura në artikujt, studimet dhe kontribute të tjera është vetëm e autorëve të tyre, dhe botimi nuk përbën miratim nga Zyra Ndërkombëtare e Punës për opinionet e shprehura në to. Referenca për emrat e firmave, proceseve dhe produkteve komerciale nuk nënkupton miratimin e tyre nga Zyra Ndërkombëtare e Punës, dhe mospërmendja e një firme të veçantë, procesi apo produkti komercial nuk është shenjë mosmiratimi.

Informacion për produke të ILO-s dhe botime digjitale mund të merret në adresën www.ilo.org/publns

Shtypur në Shqipëri, 2023

International Labour Organization

Sweden Sverige

Projekti: "Qasje në Drejtësi për Mosmarrëveshjet në Punë përmes Ndërmjetësimit dhe Pajtimit"

Ky material është përgatitur në kuadër të projektit "Qasje në Drejtësi për Mosmarrëveshjet në Punë përmes Ndërmjetësimit dhe Pajtimit", që zbatohet në Shqipëri nga Organizata Ndërkombëtare e Punës (ILO), me mbështetjen financiare të Qeverisë Suedeze.

Mendimet e shprehura në këtë material janë të autorëve dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht qëndrimin zyrtar të Qeverisë së Suedisë.

Tabela e Lëndës

- Parathënie 7
- Hyrje 9
- Hyrje në parimet dhe të drejtat themelore në punë 11
  - Standardet ndërkombëtare të punës 11
  - Konventat themelore 12
  - Puna e denjë 17
  - Parimet dhe të drejtat themelore në punë në Shqipëri 17
- Forma të dialogut social në vendin e punës 25
  - Bisedimet kolektive 25
  - Bashkëpunimi në vendin e punës 27
  - Shqyrtimi i ankesave 29
- Llojet e mosmarrëveshjeve 30
- Procedurat disiplinore 39
- Procedurat e ankesave 56
  - Parimet e shqyrtimit të ankesave 62
  - Procedura e brendshme për zgjidhjen e ankesave 68
  - Mosmarrëveshjet për shkak të dhunës dhe ngacmimit në punë 73
  - Formalizimi i rregullave dhe procedurave kundër diskriminimit dhe ngacmimit 75
  - Orientime për procedura efikase për trajtimin e ankesave 77
  - Orientime për të vlerësuar efikasitetin e procedurës së ankesave 78
- Sistemi i integruar i zgjidhjes së konflikteve 82

Parathënie

Në mjedisin e punës, si në çdo mjedis tjetër që bën bashkë njerëz të ndryshëm, mund të lindin probleme dhe mosmarrëveshje. Këto janë rezultat i natyrshëm i ndërveprimit njerëzor dhe një dukuri e pashmangshme në botën e punës. Parandalimi dhe trajtimi i ankesave dhe mosmarrëveshjeve në punë në mënyrë paqësore, të shpejtë, të drejtë dhe me sa më pak kosto ndihmon për të patur marrëdhënie të shëndetshme në vendin e punës, si dhe shmang trazirat sociale.

Askush nuk dëshiron të ketë një mjedis pune të mbarsur me probleme dhe mosmarrëveshje. Tashmë, punëdhënësit, punëmarrësit dhe organizatat e tyre janë të vetëdijshëm për rëndësinë e parandalimit dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjeve brenda ndërmarrjes dhe ndikimin që ky aspekt ka në produktivitetin e punës dhe mirëqenien në përgjithësi të punëmarrësve. Në këtë kontekst merr një rëndësi të madhe trajtimi i ankesave dhe mosmarrëveshjeve në punë në një fazë të hershme, para se ato të përshkallëzohen në konflikte më të mëdha. Në këtë drejtim, ngritja dhe forcimi i mekanizmave të brendshëm në ndërmarrje për parandalimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mosmarrëveshjeve vlerësohet si një nevojë e natyrshme. Rekomandimi nr. 130 i Organizatës Ndërkombëtare të Punës (ILO) për shqyrtimin e ankesave, i vitit 1967, përfshin ndër parimet e përgjithshme të drejtën e çdo punëmarrësi të paraqesë një ankesë pa pësuar asnjë paragjykim si rezultat i saj, dhe përcakton se çdo ankesë e paraqitur duhet të shqyrtohet përmes një procedure efektive, e hapur për të gjithë punëmarrësit. Ravijëzimi i këtyre parimeve ka ardhur si rezultat i nevojës për të bërë të mundur respektimin e të drejtave të punëmarrësve dhe zgjidhjen efektive të ankesave të tyre. Në të njëjtën kohë, të tilla qasje i shërbejnë edhe punëdhënësve dhe ekonomisë në përgjithësi. Rregullat dhe procedurat e drejta dhe efektive, të cilat garantojnë një shqyrtim dhe trajtim të shpejtë, objektiv dhe të drejtë të ankesave shërbejnë si një valvul sigurie që ndihmon për të prandaluar shpërthimin e pakënaqësive dhe mosmarrëveshjeve më të mëdha në një mjedis pune. Për më tepër, procedura të tilla kontribuojnë në krijimin e një klime besimi të ndërsjellë mes personelit drejtues dhe punëmarrësve në një ndërmarrje.

Projekti "Qasje në drejtësi për mosmarrëveshjet e punës përmes ndërmjetësimit dhe pajtimit", i zbatuar nga ILO me mbështetjen financiare të Qeverisë së Suedisë, ka mbështetur partnerët tripalësh në Shqipëri për të përmirësuar sistemet e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve të punës. Në kuadër të këtij projekti, në bashkëpunim me Qendrën Ndërkombëtare të Trajnimeve të ILO-s (ITCILO) dhe ekspertë vendas është përgatitur ky manual praktik për trajtimin e mosmarrëveshjeve të punës në vendin e punës. Manuali synon të mbështesë punëdhënësit, punëmarrësit dhe organizatat e tyre në Shqipëri që të kuptojnë, ngrenë dhe zbatojnë një sistem të integruar për parandalimin dhe zgjidhjen

e mosmarrëveshjeve të punës në vendin e punës. Vëmendje e veçantë në këtë manual i kushtohet diskriminimit, dhunës dhe ngacmimit në punë. Manuali, gjithashtu, sjell shembuj ilustrues të procedurave të trajtimit të ankesave dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjeve përmes kontratave kolektive dhe rregulloreve të brendshme në kompani të ndryshme. Manuali është pasuruar me këshilla praktike në lidhje me aspektet kryesore që duhen mbajtur në vëmendje për të patur procedura efektive për trajtimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në vendin e punës.

Manuali u diskutua dhe miratua një një workshop tripalësh të mbajtur në Tiranë në qershor 2021 dhe në vijim, gjatë periudhës 2022-2023, u pilotua në 20 ndërmarrje.

Manuali u përgatit nga Z. Sylvain Baffi, i Qendrës Ndërkombëtare të Trajnimeve të ILO-s në Torino (ITCILO) dhe nga Prof.Dr. Eralda (Methasani) Çani, eksperte e së drejtës, nën drejtimin dhe mbikëqyrjen teknike të znj. Cristina Mihes, Drejtuese e Njësisë për Reformën dhe Legjislacionin e Punës të ILO-s, të cilëve dëshirojmë t'iu shprehim një mirënjohje të veçantë.

Shpresojmë që ky Manual të jetë një instrument i vlefshëm dhe të përdoret nga punëdhënësit, punëmarrësit dhe organizatat e tyre për të krijuar dhe përmirësuar mekanizmat e brendshëm të parandalimit dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjeve të punës ndërmarrje.

Hyrje

Puna luan një rol të rëndësishëm në jetën e çdo njeriu. Roli i saj është shumëdimensional dhe për këtë janë realizuar një sërë studimesh ekonomike, sociologjike, psikologjike, ligjore dhe të tjera. Pavarësisht llojit të studimit, sot pranohet gjerësisht roli që ka puna në sukseset dhe arritjet e njeriut.

Puna shpesh krijon gjendje të përgjithshme qetësie tek burrat dhe gratë, sidomos tek ata që kanë situata jo të mira në planin personal. Një fenomen që haset shpesh është se njerëzit, të cilët vuajnë në planin personal, kërkojnë të gjejnë kënaqësi, qetësi dhe krenari në punë. Nga ana tjetër, konfliktet, ankthi apo vuajtjet në punë kanë shpesh ndikim tejet negativ në jetën private të burrave dhe grave.

Për këto arsye, puna duhet të jetë një ambient me sa më pak konflikte, apo një ambient ku ndodhin sa më pak situata konfliktuale. Puna, dhe në përgjithësi vendi i punës, janë mbartës të të gjitha emocioneve dhe aspiratave njerëzore. Burrat dhe gratë që punojnë përjetojnë një tërësi emocionesh, të tilla si gëzimi, vuajtja, dhimbja, zemërimi, apo lumturia. Pikërisht, këto emocione dhe nevojat që qëndrojnë në themel të tyre krijojnë shpesh herë mosmarrëveshje në vendin e punës. Mosmarrëveshjet mund të lindin midis punëmarrësve, drejtuesve, punëmarrësve dhe drejtuesve, apo midis punëdhënësit dhe/ose organizatave të punëdhënësve dhe organizatave të punëmarrësve.

Është e natyrshme që në vendin e punës të ketë një nivel të caktuar mosmarrëveshjesh, madje disa lloj mosmarrëveshjesh janë të pashmangshme për shkak të vetë natyrës së marrëdhënieve të punës. Ky fakt pranohet gjerësisht dhe po ashtu, pohohet se zakonisht mosmarrëveshjet kanë pasoja mjaft negative në vendin e punës. Ndonëse një nivel i caktuar mosmarrëveshjesh mund të jetë i natyrshëm, nëse ato nuk trajtohen mund të çojnë në fenomene të tilla siç janë mungesat në punë, qëndrimi në punë me orare të tejzgjatura, mungesë angazhimi dhe rënie e produktivitetit.

Legjislacioni i punës njeh rëndësinë që ka menaxhimi i mosmarrëveshjeve në punë. Në shtete të ndryshme ka parashikime ligjore për procesin e trajtimit të mosmarrëveshjeve, të cilat përcaktojnë rrugën që duhet të ndiqet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Megjithatë, jo të gjitha mosmarrëveshjet në punë rregullohen nga legjislacioni i punës. Legjislacioni i punës, jo gjithmonë mban parasysh mënyrën më të mirë, që është trajtimi fillimisht i një mosmarrëveshjeje brenda vendit të punës, përmes zgjidhjeve me mirëkuptim që pranohen nga të gjitha palët.

Qëllimi i këtij manuali është të ndihmojë punëdhënësit dhe punëmarrësit, si dhe organizatat e tyre, që të kuptojnë, përcaktojnë dhe përdorin procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të punës në vendin e punës. Ky manual synon t'i pajisë ata me njohuritë dhe aftësitë e nevojshme për parandalimin dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në vendin e punës.

Parimet dhe të drejtat themelore në punë

Standardet ndërkombëtare të punës

Që prej vitit 1919, Organizata Ndërkombëtare e Punës (ILO) ka ngritur dhe zhvilluar një sistem standardesh ndërkombëtare të punës, të cilat synojnë të promovojnë mundësitë për gratë dhe burrat që të kenë punë të denjë dhe produktive në kushte lirie, barazie, sigurie dhe dinjiteti[1].

Në ekonominë e globalizuar të kohëve të sotme, standardet ndërkombëtare të punës përbëjnë një aspekt thelbësor të kuadrit ndërkombëtar për të garantuar se nga rritja e ekonomisë globale përfitojnë të gjithë.

Standardet ndërkombëtare të punës janë instrumente ligjore të hartuara nga themeluesit e ILO-s (qeveritë, punëdhënësit dhe punëmarrësit) ku përcaktohen parimet dhe të drejtat bazë në punë. Këto standarde janë konventa (ose protokolle), të cilat janë traktate ndërkombëtare ligjërisht të detyrueshme që mund të ratifikohen nga shtetet anëtare, ose rekomandime, të cilat shërbejnë si udhëzime jo të detyrueshme për t'u zbatuar. Shpesh një konventë parashikon parimet bazë që duhet të zbatohen nga vendet ratifikuese, ndërsa rekomandimi përkatës, e plotëson konventën duke dhënë orientime më të hollësishme mbi mënyrën se si mund të zbatohet ajo.

Konventat dhe rekomandimet hartohen nga përfaqësuesit e qeverive, punëdhënësve dhe punëmarrësve dhe miratohen në Konferencën vjetore Ndërkombëtare të Punës. Pas miratimit të standardit, shteteve anëtare u kërkohet që brenda një periudhe dymbëdhjetë mujore ta paraqesin atë për shqyrtim pranë autoritetit kompetent kombëtar (zakonisht ky autoritet është parlamenti). Në rastin e konventave, kjo do të thotë shqyrtim për ratifikim. Nëse ratifikohet, në përgjithësi, një konventë hyn në fuqi për atë vend një vit pas datës së ratifikimit.

Shtetet ratifikuese marrin përsipër të zbatojnë konventën në legjislacionin dhe praktikën kombëtare dhe të raportojnë në mënyrë periodike mbi zbatimin e saj. Nëse është e nevojshme, ILO ofron asistencë teknike në këtë drejtim. Për më tepër, mund të vihen në lëvizje procedura ankimimi ndaj vendeve të ndryshme për shkelje të një konvente të ratifikuar prej tyre.

1 Për më shumë informacion, shikoni: ILO, "Rregullat e Lojës: Hyrje në veprimtarinë e punës së Organizatës Ndërkombëtare të Punës që lidhet me standardet", Botimi i Njëqindvjeçarit, 2019 https://www.ilo.org/global/standards/information-resources-and-publications/publications/WCMS_672549/lang--en/index.htm

Konventat themelore

ILO-s ka identifikuar dhjetë konventa "themelore" që trajtojnë parimet dhe të drejtat themelore në punë, ku përfshihen:

- liria e organizimit dhe njohja efikase e të drejtës për bisedime kolektive;
- eliminimi i të gjitha formave të punës së detyruar dhe të detyrueshme;
- eliminimi efikas i punës së fëmijëve;
- eliminimi i diskriminimit në lidhje me punësimin dhe profesionin; dhe
- mjedis i sigurtë dhe i shëndetshëm pune.

Këto parime mbulohen gjithashtu edhe nga "Deklarata mbi parimet dhe të drejtat themelore në punë" e ILO-s e miratuar në vitin 1998, e ndryshuar në vitin 2022. Deklarata përcakton qartë se këto të drejta janë universale dhe se ato gjejnë zbatim për të gjithë njerëzit në të gjitha shtetet, pavarësisht nivelit të zhvillimit të tyre ekonomik. Aty përmenden në mënyrë të posaçme grupimet me nevoja specifike, përfshirë të papunët dhe punëtorët migrantë. Në këtë Deklaratë pohohet se për të garantuar barazinë, progresin social dhe për të çrrënjosur varfërinë nuk mjafton vetëm rritja ekonomike.

Dhjetë konventat themelore janë:

- Konventa për lirinë e organizimit dhe mbrojtjen e së drejtës për t'u organizuar, 1948 (Nr. 87)
- Konventa për të drejtën për t'u organizuar dhe bisedime kolektive, 1949 (Nr. 98)
- Konventa për punën e detyruar, 1930 (Nr. 29 dhe Protokolli i saj i vitit 2014)
- Konventa për eliminimin e punës së detyruar, 1957 (Nr. 105)
- Konventa për moshën minimale, 1973 (Nr. 138)
- Konventa për format më të këqija të punës së fëmijëve, 1999 (Nr. 182)
- Konventa për shpërblimin e barabartë, 1951 (Nr. 100)
- Konventa për diskriminimin (punësim dhe profesion), 1958 (Nr. 111)
- Konventa për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë, 1981 (Nr. 155)
- Kuadri Promovues për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë, 2006 (Nr. 187)

Konventa për lirinë e organizimit dhe mbrojtjen e së drejtës për t'u organizuar, 1948 (Nr. 87)

Kjo Konventë themelore parashikon të drejtën e punëdhënësve dhe punëmarrësve për të krijuar dhe për t'u anëtarësuar në organizata sipas vullnetit të tyre të lirë dhe pa autorizim të mëparshëm. Organizatat e punëdhënësve dhe punëmarrësve duhet të organizohen lirisht dhe nuk i nënshtrohen asnjë forme shpërndarjeje apo pezullimi nga autoritetet administrative. Ato kanë të drejtë të krijojnë dhe anëtarësohen në federata dhe konfederata, të cilat më tej mund t'i bashkohen organizatave ndërkombëtare të punëdhënësve e punëmarrësve. Për më tepër, ato kanë të drejtë të hartojnë statutet dhe rregullat e tyre, të zgjedhin përfaqësuesit e tyre në liri të plotë dhe të organizojnë dhe ushtrojnë veprimtarinë e tyre. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[2].

Konventa për të drejtën për t'u organizuar dhe bisedime kolektive, 1949 (Nr. 98)

Kjo Konventë themelore garanton mbrojtjen e duhur të punëmarrësve ndaj akteve të diskriminimit anti-sindikalist, përfshirë këtu kërkesën që një punëtor të mos anëtarësohet në sindikatë, apo pushimin nga puna të një punëtori për shkak të të qenit anëtar i një sindikate apo për shkak të pjesëmarrjes në veprimtari sindikaliste. Organizatat e punëdhënësve dhe punëmarrësve gëzojnë mbrojtjen e duhur ndaj çdo akti ndërhyrjeje nga njëra-tjetra, në veçanti për krijimin e organizatave të punëmarrësve nën mbizotërimin e punëdhënësve apo organizatave të punëdhënësve, apo mbështetjen e organizatave të punëmarrësve me mjete financiare apo të ndonjë lloji tjetër, me qëllim që këto organizata të vihen nën kontrollin e punëdhënësve apo organizatave të punëdhënësve. Konventa garanton gjithashtu, të drejtën për bisedime kolektive. Ajo parashikon marrjen e masave të duhura sipas kushteve kombëtare për të nxitur dhe promovuar zhvillimin dhe shfrytëzimin e plotë të mekanizmit për negocimin vullnetar mes punëdhënësve dhe punëmarrësve, me qëllim rregullimin përmes kontratave kolektive të nivelit të pagave, kushteve të punës dhe kushteve të punësimit. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[3].

Konventa për punën e detyruar, 1930 (Nr. 29)

Kjo Konventë themelore ndalon çdo formë pune të detyruar apo të detyrueshme, që përkufizohet si "çdo punë apo shërbim që përftohet nga një person nën kërcënimin e ndonjë dënimi dhe për të cilën personi në fjalë nuk është ofruar në mënyrë vullnetare". Përjashtim bën puna që kërkohet nga shërbimi i detyrueshëm ushtarak, detyrimet normale qytetare, kur është pasojë e një dënimi të dhënë nga gjykata (me kushtin që puna dhe shërbimi në fjalë kryhet nën mbikëqyrjen dhe kontrollin e një autoriteti publik dhe që personi që e kryen atë nuk është marrë në punë apo vënë në dispozicion të individëve, ndërmarrjeve

2 Për më tepër informacion referojuni: Ratifikimet e konventave të ILO-s: Ratifikimet e Shqipërisë
3 Ibid.

apo organizatave private), në rastet e emergjencës, si dhe shërbimet e vogla komunitare që kryhen nga anëtarët e komunitetit në interes të drejtpërdrejtë të komunitetit. Konventa, gjithashtu, kërkon që shfrytëzimi i punës së detyruar të jetë i dënueshëm me ligj si vepër penale, si dhe që shtetet ratifikuese të garantojnë se ndëshkimet sipas ligjit të jenë të duhurat dhe të zbatohen rreptësisht. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[4].

Konventa për eliminimin e punës së detyruar, 1957 (Nr. 105)

Kjo Konventë themelore ndalon punën e detyruar ose të detyrueshme kur ajo është mjet i shtrëngimit apo edukimit politik, ose kur përdoret si ndëshkim ndaj formulimit të pikëpamjeve që ideologjikisht kundërshtojnë sistemin politik, ekonomik apo shoqëror në fuqi, si metodë mobilizimi që përdor punën për qëllime zhvillimi ekonomik, si një mjet për disiplinën në punë, si ndëshkim për pjesëmarrje në greva, si dhe si një mjet diskriminimi racor, social, kombëtar apo fetar. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[5].

Konventa për moshën minimale, 1973 (Nr. 138)

Sipas kësaj Konvente themelore, mosha minimale për t'u pranuar në punë nuk duhet të jetë më pak se mosha e përfundimit të arsimit të detyruar dhe, në çdo rast, nuk duhet të jetë më pak se 15 vjeç (13 vjeç për punë të lehta). Aty ku ekonomia dhe lehtësirat arsimore nuk janë të zhvilluara mjaftueshëm, Konventa garanton mundësinë e caktimit fillestar të moshës 14 vjeç si mosha minimale e përgjithshme (12 vjeç për punë të lehta). Për punë të rrezikshme, Konventa përcakton moshën minimale prej 18 vjeç (16 vjeç sipas kushteve tejet specifike). Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[6].

Konventa për format më të rënda të punës së fëmijëve, 1999 (Nr. 182)

Kjo Konventë themelore e përkufizon "fëmijën" si çdo person nën moshën 18 vjeç. Ajo u kërkon shteteve ratifikuese të eliminojnë format më të këqija të punës së fëmijëve, ku përfshihen: të gjitha format e skllavërisë apo praktikave të ngjashme me të, si shitja dhe trafikimi i fëmijëve, lidhja nga borxhi dhe puna e detyruar apo e detyrueshme, përfshirë rekrutimin me forcë apo të detyruar të fëmijëve për t'u shfrytëzuar në konfliktet e armatosura; përdorimi i fëmijëve për qëllime prostituimi dhe pornografie, përdorimi i fëmijëve për veprimtari të jashtëligjshme, në veçanti për prodhimin dhe trafikimin e lëndëve narkotike dhe për punë që ka shumë gjasa të dëmtojnë shëndetin, sigurinë dhe moralin e fëmijës. Konventa u kërkon shteteve ratifikuese të ofrojnë asistencën e duhur dhe të nevojshme direkte për largimin e fëmijës nga format më të rënda të punës së fëmijëve dhe për rehabilitimin dhe integrimin e tyre social. Ajo gjithashtu, u kërkon

4 Për më tepër informacion referojuni: Ratifikimet e konventave të ILO-s: Ratifikimet e Shqipërisë .
5 Ibid.
6 Ibid.

shteteve të garantojnë aksesin e tyre falas në arsimin bazë dhe aty ku është e mundur dhe e përshtatshme, formimin profesional për fëmijët të cilët janë shkëputur nga format më të rënda të punës së fëmijës. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[7].

Konventa për shpërblim të barabartë, 1951 (Nr. 100)

Kjo Konventë themelore u kërkon vendeve të garantojnë aplikimin e parimit të shpërblimit të barabartë mes punëtorëve dhe punëtoreve për punë me vlerë të barabartë. Termi "shpërblim" përkufizohet gjerësisht për të përfshirë pagën apo pagesën e zakonshme, bazë apo minimale dhe të gjitha përfitimet shtesë që u paguhen punëmarrësve nga punëdhënësi në mënyrë të drejtpërdrejtë apo të tërthortë, në të holla apo në natyrë, sipas punës së kryer. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[8].

Konventa për diskriminimin (punësim dhe profesion), 1958 (Nr. 111)

Kjo Konventë themelore e përkufizon diskriminimin si "çdo dallim, përjashtim apo preferencë që bazohet në racën, ngjyrën, seksin, fenë, opinionin politik, prejardhjen kombëtare apo origjinën sociale, që ka për pasojë prishjen apo shtrembërimin e barazisë në punësim apo profesion". Konventa, gjithashtu, parashikon mundësinë e zgjerimit të listës së formave të ndaluara të diskriminimit pas konsultimeve me përfaqësues të organizatave të punëdhënësve dhe punëmarrësve dhe me organet e duhura. Vitet e fundit, legjislacionet kombëtare kanë përfshirë edhe një gamë të gjerë shkaqesh të tjera të ndaluara që çojnë në diskriminim, përfshirë këtu gjendjen reale apo të hamendësuar HIV-SIDA, moshën, aftësitë e kufizuara, orientimin seksual dhe identitetin gjinor. Konventa mbulon diskriminimin në lidhje me aksesin në arsim dhe formim profesional, aksesin në punësim dhe profesione të veçanta, si dhe kushtet dhe afatet e punësimit. Ajo u kërkon shteteve ratifikuese të shpallin dhe të ndjekin një politikë kombëtare të hartuar në mënyrë që të promovojë përmes metodave të përshtatshme, sipas kushteve dhe praktikave kombëtare, barazinë në mundësi dhe trajtim në lidhje me profesionin dhe punësimin, me qëllim eliminimin e çdo forme diskriminimi në këto fusha. Kjo politikë dhe masat e marra duhet të vlerësohen dhe rishikohen vazhdimisht për të garantuar përputhshmërinë e tyre me Konventën dhe efikasitetin e tyre në një kontekst që ndryshon rregullisht. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar[9].

7 Për më tepër informacion referojuni: Ratifikimet e konventave të ILO-s: Ratifikimet e Shqipërisë .
8 Ibid.
9 Ibid.

Konventa për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë (SSHP), 1981 (Nr. 155)

Kjo Konventë përfaqëson një instrument shumë të rëndësishëm për promovimin e një qasjeje holistike për menaxhimin në nivel kombëtar të sigurisë dhe shëndetit në punë, e cila është e orientuar në politika dhe ka në qendër të vëmendjes parandalimin. Ajo parashikon parimet e një politike kombëtare në lidhje me SSHP, si dhe veprimet që duhet të merren në nivel kombëtar dhe në nivel ndërmarrjeje në lidhje me SSHP-në. Konventa parashtron përgjegjësitë, të drejtat dhe detyrimet e punëdhënësve, punëmarrësve dhe përfaqësuesve të tyre në nivel ndërmarrjeje individuale. Konventa përcakton se punëdhënësit janë kryesisht përgjegjës për garantimin e sigurisë dhe shëndetit në punë. Punëdhënësit i kërkohet specifikisht të sigurojë që vendet e punës, makineritë, pajisjet dhe proceset nën kontrollin e tyre të jenë të sigurta dhe nuk përbëjnë rrezik për shëndetin. Gjithashtu punëdhënësve u kërkohet të sigurojnë se substancat dhe agjentët kimikë, fizikë dhe biologjikë, nën kontrollin e tyre, të mos përbëjnë rrezik për shëndetin, të ofrojnë veshje dhe pajisje të përshtatshme mbrojtëse, për aq sa është praktike në mënyrë të arsyeshme, për të parandaluar rreziqet e aksidenteve apo efektet e dëmshme ndaj shëndetit. Konventa parashikon se masat e SShP-së nuk do të ngarkojnë me asnjë shpenzim punëtorët, përfshirë këtu kostot për ekzaminimet mjekësore. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar.[10]

Kuadri Promovues për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë, 2006 (Nr. 187)

Konventa u miratua për të promovuar kulturën parandaluese të sigurisë dhe shëndetit. Ato plotëson Konventën Nr. 155, duke theksuar se kërkesat e politikës kombëtare duhet të përfshijnë vlerësimin e rreziqeve dhe risqeve në punë, duke i luftuar këto që në burim dhe duke zhvilluar një kulturë kombëtare parandaluese për sigurinë dhe shëndetin në punë. Tre konceptet kryesore të parashtruara në Konventën Nr. 187, politika, sistemi dhe programi kombëtar, i referohen veprimit në nivel kombëtar, dhe nënvizojnë rëndësinë e bashkëpunimit për çështje të SShP-së në vendin e punës dhe të masave për të nxitur bashkëpunimin mes niveleve drejtuese, punëmarrësve dhe përfaqësuesve të tyre. Dialogu me organizatat e punëdhënësve dhe punëmarrësve është thelbi i Konventës, e cila kërkon konsultime me partnerët social në lidhje me SSHP-në. Kjo Konventë është ratifikuar nga shteti shqiptar.[11]

10 Për më tepër informacion referojuni: Ratifikimet e konventave të ILO-s: Ratifikimet e Shqipërisë .
11 Ibid.

Puna e denjë

”Puna e denjë” është një koncept i ILO-s[12]. Me të kuptohet punësim që respekton të drejtat themelore në punë, si liria e organizimit dhe e drejta për bisedime kolektive, mosdiskriminimi në profesion dhe punësim, eliminimi i punës së detyruar dhe formave më të këqija të punës së fëmijës, si dhe mbrojtje dhe dialog social.

Në vitin 2023, Shqipëria miratoi Programin aktual kombëtar të Punës së Denjë 2023-2026[13]. Ky është programi i gjashtë i punës së denjë, i nënshkruar dhe zbatuar në bashkëpunim me qeverinë shqiptare dhe partnerët socialë të ILO-s në Shqipëri.

Prioritetet e këtij programi janë:

- Mbrojtje efektive në punë;
- Punësim gjithëpërfshirës dhe produktiv;
- Dialog social i përmirësuar.

Elementët e punës së denjë:

- **krijimi i vendeve të punës**
- **të drejtat në punë**
- **mbrojtja sociale**
- **dialogu social**

Parimet dhe të drejtat themelore në punë në Shqipëri

Liria e organizimit dhe e drejta për t’u organizuar

E drejta e punëdhënësve dhe punëmarrësve për t’u organizuar garantohet si nga Kushtetuta, ashtu edhe nga Kodi i Punës.

Punëdhënësit dhe punëmarrësit gëzojnë të drejtën të organizohen në mënyrë kolektive për të mbrojtur interesat ekonomike, sociale dhe profesionale të anëtarëve të tyre. Punëmarrësit kanë të drejtë të

Kushdo ka të drejtë të organizohet kolektivisht për çfarëdo qëllimi të ligjshëm.

Neni 46 i Kushtetutës

Të punësuarit kanë të drejtë të bashkohen lirisht në organizata sindikale për mbrojtjen e interesave të tyre të punës.

Neni 50 i Kushtetutës

12 http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm.
13 https://www.ilo.org/budapest/what-we-do/decent-work-country-programmes/WCMS_865203/lang--en/index.htm

bashkohen me vullnet të lirë në organizata sindikale në mënyrë që të mbrojnë interesat e tyre të punës[14]. Kjo është një e drejtë që garanton bisedimet kolektive dhe dialogun social.

Kodi shqiptar i Punës parashikon të drejtën e punëmarrësve dhe punëdhënësve për të themeluar sindikata dhe organizata punëdhënësish. Sindikatat dhe organizatat e punëdhënësve janë organizata shoqërore të pavarura që krijohen si bashkime vullnetare të punëmarrësve[15] ose punëdhënësve, qëllimi i të cilave është përfaqësimi dhe mbrojtja e të drejtave dhe interesave ekonomike, profesionale dhe shoqërore të anëtarëve të tyre. Punëdhënësit dhe punëmarrësit kanë të drejtë të hartojnë për këtë qëllim, statutet dhe rregulloret e tyre, të zgjedhin përfaqësuesit e tyre në liri të plotë, të hartojnë lirisht programin e tyre, si dhe të organizojnë lirisht administrimin dhe veprimtarinë e organizatave të tyre.

Konsiderohen shkelje e të drejtës për t'u organizuar:[16]

- kërkesa apo kushtëzimi ndaj punëmarrësit që të mos anëtarësohet në sindikatë;
- kërkesa apo kushtëzimi ndaj punëmarrësit për të hequr dorë nga anëtarësimi në sindikatë;
- pushimi nga puna i punëmarrësve si pasojë e anëtarësimit të tyre në sindikatë apo pjesëmarrjes së tyre në veprimtari sindikaliste.

Shembull

▶ Punëmarrësi P.L. ka qenë i punësuar për një periudhë 10 vjeçare pranë një ndërmarrjeje. Kohët e fundit, ai u anëtarësua në sindikatën që mbulonte fushën e veprimtarisë së ndërmarrjes. Madje, ai u zgjodh përfaqësues i sindikatës në ndërmarrjen ku punonte. Menjëherë pas zgjedhjes së tij si përfaqësues i sindikatës, Njësia e Burimeve Njerëzore i komunikoi ndërprerjen e marrëdhënieve të punës, pa dhënë asnjë arsye për këtë vendim. P.L pretendon se ndërprerja e marrëdhënieve të punës është e pajustifikuar dhe pa shkaqe të arsyeshme, duke qenë se ka të bëjë me zgjedhjen e tij si përfaqësues i sindikatës.

14 Nenet 46 dhe 50 të Kushtetutës të Republikës së Shqipërisë.
15 Sipas Nenit 176 (3) të Kodit të Punës, edhe pensionistët dhe të papunët mund të anëtarësohen në sindikata.
16 Shihni Nenin 50 të Kushtetutës dhe Nenin 10 të Kodit të Punës.

Legjislacioni shqiptar i punës parashikon se për të krijuar një sindikatë, nevojiten jo më pak se 20 anëtarë themelues, ndërsa për krijimin e organizatës së punëdhënësve, kërkohen jo më pak se 5 anëtarë themelues[17].

Në Shqipëri ka rreth 80 sindikata, federata dhe konfederata, aktive në fushën e arsimit dhe shkencës, shërbimit civil, industrisë, bujqësisë, industrisë ushqimore, shëndetësisë, transportit, tekstileve, zejtarisë, tregtisë, metalurgjisë, minierave, industrisë kimike, telekomunikacionit, etj. Dy konfederatat kryesore në nivel kombëtar janë Konfederata e Sindikatave të Shqipërisë (KSSH)[18] dhe Bashkimi i Sindikatave të Pavarura të Shqipërisë (BSPSH)[19].

E drejta e grevës

E drejta e grevës garantohet nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë. Neni 51, pika 1, i Kushtetutës parashikon se: *"E drejta e të punësuarit për grevë që ka të bëjë me marrëdhëniet e punës, është e garantuar".* Për t'i siguruar shoqërisë shërbimet e domosdoshme mund të vendosen me ligj kufizime për kategori të veçanta punonjësish[20].

Në përputhje me nenin 197/1 të Kodit të Punës, në Shqipëri vetëm sindikatat kanë të drejtë të organizojnë grevën dhe ta shpallin atë. Para se të organizojnë grevën, sindikatave dhe punëdhënësve/organizatave të punëdhënësve u kërkohet të bëjnë përpjekje të arrijnë marrëveshje përmes procedurës së ndërmjetësimit dhe pajtimit[21]. E drejta e grevës nuk mund të ushtrohet në shërbimet e rëndësisë jetike, si shërbimet e domosdoshme mjekësore dhe spitalore, shërbimet e kontrollit të trafikut ajror, shërbimet e domosdoshme të mbrojtjes nga zjarri, si dhe shërbimet e domosdoshme në burgje[22]. Në të tilla raste, konfliktet kolektive zgjidhen në mënyrë përfundimtare dhe të detyrueshme, pas procedurës së ndërmjetësimit dhe pajtimit, nga një gjykatë arbitrazhi e përbërë nga tre arbitra të zgjedhur nga palët, ose nëse palët nuk bien dakord, të caktuar me short nga gjykata brenda pesë ditëve, duke filluar nga data e dorëzimit të kërkesës nga njëra prej palëve[23].

17 Neni 177 i Kodit të Punës.
18 Për më shumë informacion shihni: http://kssh.org/
19 Për më shumë informacion shihni: http://www.bspsh.org.al/.
20 Neni 51, pika 2, e Kushtetutës.
21 Neni 197/3, pika 3, e Kodit të Punës.
22 Neni 197/5 i Kodit të Punës.
23 Neni 196 i Kodit të Punës.

Eliminimi i të gjitha formave të punës së detyruar apo të detyrueshme

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë dhe legjislacioni shqiptar i punës garantojnë mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut. Askujt nuk mund t'i kërkohet të kryejë një punë të detyruar, përveçse në rastet e ekzekutimit të një vendimi gjyqësor, të kryerjes së shërbimit ushtarak, të një shërbimi që rrjedh nga një gjendje lufte, nga një gjendje e jashtëzakonshme ose nga një fatkeqësi natyrore që kërcënon jetën ose shëndetin e njerëzve[24].

Kodi shqiptar i Punës parashikon ndalimin e përdorimit të punës së detyruar si një:

- masë shtrënguese ose sanksion ndaj personave, të cilët kanë ose shprehin bindje në kundërshtim me rendin politik, ekonomik, shoqëror në fuqi;
- metodë mobilizimi ose përdorimi të fuqisë punëtore për qëllime të zhvillimit ekonomik;
- masë për disiplinën në punë;
- dënim për pjesëmarrje në grevë;
- masë diskriminimi racial, shoqëror, kombëtar ose fetar.

> 1. Ndalohet puna e detyruar në të gjitha format e saj.
> 2. Me punë të detyruar ose të detyrueshme kuptohet çdo punë ose shërbim që i kërkohet individit kundër vullnetit të tij, duke e kërcënuar me një dënim të çfarëdoshëm.
>
> ▶ **Neni 8 i Kodit të Punës**

> Secili ka të drejtë të fitojë mjetet e jetesës së tij me punë të ligjshme, që e ka zgjedhur ose pranuar vetë. Ai është i lirë të zgjedhë profesionin, vendin e punës, si dhe sistemin e kualifikimit të vet profesional.
>
> ▶ **Neni 49, pika 1, i Kushtetutës**

E drejta për të zgjedhur profesionin në liri të plotë

Kjo e drejtë nënkupton të drejtën e çdo individi për t'u angazhuar në punësim të ligjshëm dhe produktiv. Çdo individ ka të drejtë të vendosë me vullnet të lirë për profesionin e vet, vendin e punës dhe madje edhe për formimin e vet profesional. Vendimet apo veprimet e organeve shtetërore, të cilat kanë pasoja të drejtpërdrejta për pengimin apo bllokimin e veprimtarisë profesionale përbëjnë shkelje të kësaj lirie.

24 Neni 26 i Kushtetutës.

Kushtetuta parashikon garanci që synojnë ta mbrojnë individin nga kufizimet e pajustifikuara të shtetit për ushtrimin e lirë të të drejtës për të zgjedhur dhe ushtruar profesionin, ose duke garantuar angazhimin e shtetit për krijimin e kushteve të duhura për të garantuar aksesin ndaj kësaj të drejte.

Standardi i moshës minimale për punësim

Sipas Kodit të Punës, mosha minimale e përgjithshme për t'u marrë në punë është 16 vjeç[25]. Këtu bëjnë përjashtim rastet kur të miturit nga mosha 15 deri në 16 vjeç mund të punësohen gjatë pushimeve shkollore, vetëm në punë të lehta që nuk dëmtojnë shëndetin dhe formimin e tyre, si dhe mund të jenë subjekt i këshillimit dhe i formimit profesional[26], ndërsa ata nën 15 vjeç, të cilët frekuentojnë arsimin e detyrueshëm, mund të punësohen për qëllime të aktiviteteve kulturore apo të tjera të ngjashme me to[27]. Kodi i Punës përcakton moshën minimale prej 18 vjeç për kryerjen e punëve të vështira ose punë që përbëjnë rrezik për shëndetin apo personalitetin e tyre[28], ndërsa fëmijët e moshave 16 deri 18 vjeç mund të punësohen në punë të lehta, të cilat nuk e dëmtojnë sigurinë, shëndetin, zhvillimin dhe formimin e tyre[29].

Parimi i barazisë dhe mosdiskriminimit

Të drejtat themelore të njeriut garantohen në mënyrë të barabartë pavarësisht shtetësisë.

Diskriminimi në punësim dhe profesion që bazohet në racë, etni, ngjyrë, gjuhë, kombësi, bindje politike, fetare apo filozofike, në gjendjen ekonomike, arsimore, sociale, në gjini, identitet, orientim seksual dhe gjinor, tipare seksuale, jetesën me HIV/AIDS, shtatëzani, përgjegjësi prindërore, moshë, statusi civil, vendi i qëndrimit, gjendja shëndetësore, predispozita gjenetike, pamja e jashtme, aftësi të kufizuara, anëtarësimi në ndonjë grup të veçantë, apo për ndonjë arsye tjetër është i ndaluar me ligj[30]. Këtu bën përjashtim rasti kur, në përputhje me nenin 18 (3) të Kushtetutës, ndalimi me ligj i diskriminimit

1. Të gjithë janë të barabartë përpara ligjit.
2. Askush nuk mund të diskriminohet padrejtësisht për shkaqe të tilla si gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësia prindërore.
3. Askush nuk mund të diskriminohet për shkaqet e përmendura në paragrafin 2, nëse nuk ekziston një përligjje e arsyeshme dhe objektive.

▶ **Neni 18 i Kushtetutës**

25 Neni 96 i Kodit të Punës.
26 Nenet 98 dhe 99 të Kodit të Punës.
27 Nenet 98 dhe 102 të Kodit të Punës.
28 Neni 100 i Kodit të Punës.
29 Neni 99 i Kodit të Punës.
30 Neni 9, pika 2, e Kodit të Punës.

sipas Kodit të Punës nuk gjen zbatim, nëse nuk ekziston një përligjje e arsyeshme dhe objektive[31].

Më tej, Kodi i Punës, në nenin 115 të tij, parashikon se punëdhënësi paguan pa diskriminuar punëmarrësit dhe punëmarrëset në mënyrë të barabartë, për punë të njëjtë ose punë me vlerë të barabartë.

Shembull

- Një galeri arti publikon në një gazetë kombëtare njoftimin për një vend të lirë pune në pozicionin asistente galerie. Krieret e punësimit janë sa më poshtë:
  - gjinia: grua
  - mosha: deri 30 vjeç
  - të tjera: të jetë korrekte dhe të ketë aftësi të mira komunikimi, ofrohen kushte të mira pune, të interesuarit të kontaktojnë në telefon ose të paraqiten pranë galerisë.

  Të tilla kritere janë diskriminuese sipas Kushtetutës dhe Kodit të Punës.

- Një kompani teatrale kërkon të punësojë dikë për të interpretuar një rol në një pjesë teatrale, për një periudhë të shkurtër kohore. Kriteret e punësimit janë sa më poshtë:
  - gjinia: grua
  - mosha: rreth të 30-ve

  Në shpalljen e njoftimit tē pozicionit tē punēs pērshkruhet se roli që personi do të interpretojë në teatër ēshtē ai i një gruaje rreth të tridhjetave.

  Në një rast të tillë nuk kemi të bëjmë me diskriminim, pasi ekziston një përligje e arsyeshme dhe objektive pēr kriteret e caktuara.

31 Neni 9, pika 3, e Kodit të Punës.

Shembull

- Punonjësja A.C. e një ndërmarrjeje, aksionerët e së cilës mbështesin haptazi partinë politike në pushtet, pretendon se është diskriminuar për shkak të bindjeve të saj politike. Ajo është anëtare dhe mbështetëse e partisë politike opozitare. Shpesh herë A.C. ka shprehur hapur pikëpamjet e saj kundër partisë në pushtet, duke marrë pjesë në radhët e para të protestës së organizuar nga partia opozitare. Njësia e Burimeve Njerëzore e ka njoftuar se kontrata e saj e punës do të ndërpritej për shkak se niveli i saj arsimor nuk përputhej me kërkesat e vendit të punës. A.C. pretendon se shkak për zgjidhjen e kontratës individuale të punës janë bindjet e saj politike dhe anëtarësimi partiak. Ajo paraqet një ankesë pranë Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, i cili i kërkon shoqërisë të paraqesë prova ku përmendet niveli arsimor në kriteret e pozicionit të punës së punonjëses A.C. Ndërmarrja nuk paraqiti provat e kërkuara. Pas shqyrtimit të ankesës, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi konstatoi diskriminimin e punëmarrëses A.C. për shkak të bindjeve të saj politike.

Me qëllim gëzimin ose ushtrimin, në kushte të barabarta me të tjerët, të së drejtës për punësim dhe profesion të personave me aftësi të kufizuara[32], Kodi i Punës parashikon detyrimin e punëdhënësit të sigurojë përshtatjen e arsyeshme të vendit të punës për personat me aftësi të kufizuara nëpërmjet kryerjes së modifikimeve dhe rregullimeve të nevojshme dhe të përshtatshme, që nevojiten në raste të veçanta dhe që nuk imponojnë një barrë të tepruar për të[33].

32 Akte të tjera si ligji nr. 93/2014 "Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara" parashikon që personave me aftësi të kufizuara t'u garantohet aksesueshmëria nëpërmjet mënjanimit të pengesave të të gjitha llojeve, si dhe pjesëmarrja nëpërmjet konsultimit individual si dhe përmes organizatave të tyre.
33 Neni 9, pika 8, e Kodit të Punës.

Shembull

- Punonjësja A.G punon që prej vitit 2000 në një ndërmarrje. Si pasojë e një aksidenti, tani ajo mund të lëvizë vetëm falë një karrigeje me rrota. Pas periudhës së rehabilitimit shëndetësor, ajo rikthehet në punë, por përballet me vështirësi për të hyrë në ndërtesën e ndërmarrjes ku është vendi i saj i punës. Përfaqësuesi ligjor i ndërmarrjes pretendon se ndërtimi i një rampe vetëm për t'i mundësuar aksesin punonjëses A.G. është i kushtueshëm dhe nuk mund të mbulohet nga ndërmarrja. Punonjësja paraqet një ankesë pranë Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi për diskriminim për shkak të refuzimit nga ana e punëdhënësit për të ndërmarrë përshtatjet e arsyeshme që do t'i mundësojnë aksesin në vendin e punës.

E drejta për mbrojtjen shoqërore të punës

Kushtetuta njeh të drejtën e punëmarrësve për mbrojtjen shoqërore të punës, si dhe të drejtën për sigurime shoqërore në pleqëri dhe kur është i paaftë për punë, sipas një sistemi të përcaktuar me ligj[34].

34 Nenet 49 dhe 52, të Kushtetutës.

Forma të dialogut social në vendin e punës

Ndërveprimi midis punëdhënësve, punëmarrësve dhe përfaqësuesve të tyre mund të shfaqet dhe të marrë forma të ndryshme. Në nivelin e ndërmarrjes apo vendit të punës, dialogu social zhvillohet kryesisht në tre forma: bisedimet kolektive, bashkëpunimi në vendin e punës dhe shqyrtimi i ankesave.

Bisedimet kolektive

Bisedimet kolektive përfshijnë të gjitha llojet e negociatave midis një punëdhënësi, një grupi punëdhënësish apo një a më shumë organizata punëdhënësish, nga njëra anë dhe një a më shumë organizata punëmarrësish nga ana tjetër, për të përcaktuar kushtet e punës dhe të punësimit; dhe/ose (b) për të rregulluar marrëdhëniet midis punëdhënësve dhe punëmarrësve; dhe/ose (c) për të rregulluar marrëdhëniet midis punëdhënësve dhe organizatave të tyre dhe organizatës apo organizatave të punëdhënësve[35].

> Kontrata kolektive përmban dispozita mbi kushtet e punësimit, lidhjen, përmbajtjen dhe përfundimin e kontratave individuale të punës, formimin profesional, si dhe mbi marrëdhëniet midis palëve kontraktuese.
>
> ▶ **Neni 159, pika 1, i Kodit të Punës**

Bisedimet kolektive janë një proces vullnetar gjatë të cilit palët negociuese kanë autonomi dhe janë të lira të përcaktojnë agjendën e negociatave. Disa nga çështjet që negociohen më shpesh mes punëdhënësve dhe sindikatave janë pagat dhe përfitimet e tjera, kohëzgjatja e punës dhe pushimit, leja vjetore e paguar, puna jashtë orarit, siguria dhe shëndeti në punë, leja e paguar për shkaqe shëndetësore, masat dhe procedurat disiplinore, zgjidhja miqësore e mosmarrëveshjeve të punës që lindin gjatë bisedimeve kolektive, shërbimet minimale në rast greve në shërbimet me rëndësi jetike, trajnimi dhe ritrajnimi i punonjësve, etj. Në përgjithësi, nëpërmjet bisedimeve kolektive palët negociojnë për të caktuar standarde më të larta se ato që parashikohen nga legjislacioni i punës. Më tej, ligji nr. 9970, datë 24.07.2008 "Për barazinë gjinore në shoqëri", parashikon se punëdhënësi vendos në kontratën kolektive të punës rregulla për të parandaluar diskriminimin për shkak të gjinisë dhe për mënyrën e zgjidhjes së ankesave të bëra prej personave të dëmtuar nga akte të tilla.

35 Konventa e ILO-s për Bisedimet Kolektive, 1981 (Nr. 154).

Kontrata kolektive, për shembull, mund të rregullojë çështje të tilla si:

- nivelin e pagave sipas klasifikimit të pozicioneve të punës;
- reduktimin e përkohshëm të kohëzgjatjes së punës në rastet e forcës madhore apo vështirësive ekonomike;
- puna në distancë (telepuna, puna nga shtëpia) dhe aspekte të tjera të organizimit të punës;
- rregullat për vlerësimin dhe parandalimin e riskut për sigurinë dhe shëndetin në punë;
- kuotat për punësimin nga punëdhënësi të punëtorëve të përkohshëm;
- më shumë ditë leje vjetore të paguara sesa kohëzgjatja minimale e lejes vjetore që përcaktohet në ligj;
- shpërndarjen dhe përcaktimin e kohëzgjatjes së punës dhe pushimit duke respektuar normat detyruese të parashikuara me ligj;
- ditët e pushimit javor dhe përjashtimet;
- përjashtimet për të punuar në ditët e festave zyrtare;
- orët shtesë të punës dhe kompensimi për orët shtesë të punës;
- koha fleksibël e punës;
- periudha e provës;
- procedurat për zgjidhjen miqësore të mosmarrëveshjeve të punës;
- masat dhe procedurat disiplinore;
- procedurat për shqyrtimin e ankesave të punonjësve;
- procedurat për parandalimin dhe shqyrtimin e ankesave për shkak të diskriminimit, dhunës dhe ngacmimit;
- kushtet dhe procedurat e informimit e konsultimit të punëmarrësve.

Shembuj kontratash kolektive

- Kontrata kolektive në sektorin e shëndetësisë lidhur në datë 30.03.2021 midis Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale dhe Konfederatës së Sindikatave të Shqipërisë (KSSH).

  Kjo kontratë kolektive është lidhur për një periudhë tre-vjeçare.
- Kontrata kolektive në sektorin e arsimit lidhur midis Ministrisë së Arsimit, Sportit dhe Rinisë dhe Federatës së Sindikatave të Arsimit dhe Shkencës dhe Sindikatës së Pavarur të Arsimit të Shqipërisë.

  Kjo kontratë kolektive është lidhur për periudhën 05.06.2018 - 31.12.2022.
- Kontrata kolektive lidhur midis shoqërisë "Fushë Krujë Cement Factory" dhe Sindikatës së Pavarur të Minatorëve të Shqipërisë (SPMSH).

  Kjo kontratë kolektive është lidhur për periudhën 01.01.2021 - 30.06.2022
- Kontrata kolektive lidhur në datë 01.11.2019 midis shoqërisë anonime "Operatori i Shpërndarjes së Energjisë Elektrike (OSHEE)" dhe Federatës Sindikale të Punonjësve të Industrisë së Shqipërisë (FSPISH).

  Kjo kontratë kolektive është lidhur për një periudhë tre-vjeçare.

Bashkëpunimi në vendin e punës

Duke njohur përfitimet e mëdha që rrjedhin nga ngritja e një sistemi efikas bashkëpunimi në vendin e punës, Rekomandimi nr. 94 i ILO-s që lidhet me konsultimin dhe bashkëpunimin midis punëdhënësve dhe punëmarrësve në nivel ndërmarrjeje (1952), inkurajon shtetet që të ndërmarrin hapat e duhura për të promovuar konsultimet dhe bashkëpunimin në vendin e punës. Rekomandimi nr. 94 pohon se lidhja e marrëveshjeve mund të ndihmojë bashkëpunimin në vendin e punës. Ai inkurajon marrëveshjet vullnetare mes palëve dhe/ose promovimin e ligjeve dhe rregulloreve që parashikojnë ngritjen e organeve për konsultim dhe bashkëpunim.

Bashkëpunimi në vendin e punës është një proces vullnetar, ndonëse në disa raste ligji kërkon ngritjen e forumeve për ndërveprim, si për shembull, ngritjen dhe vënien në funksionim të këshillave të punëmarrësve, organeve të përbashkëta këshillimore apo komiteteve të tjera dypalëshe punëmarrës-punëdhënës. Edhe në rastet kur krijimi i këtyre organeve parashikohet me ligj, është e domosdoshme që të dyja palët të kenë dëshirën dhe vullnetin të angazhohen bashkë, me qëllim që bashkëpunimi të zhvillohet me sukses. Koncepti i bashkëpunimit në vendin e punës nuk duhet ngatërruar me konceptin e bisedimeve kolektive, i cili është një proces negocimi për të përcaktuar kushtet e punës dhe ato të punësimit.

Kodi i Punës përcakton se gjatë ushtrimit të të drejtave dhe përmbushjes së detyrimeve, punëdhënësit, përfaqësuesit e punëdhënësve, punëmarrësit dhe përfaqësuesit e punëmarrësve, duhet të udhëhiqen nga parimi i mirëbesimit, drejtësisë dhe bashkëpunimit me njëri-tjetrin[36].

Punëdhënësit kanë detyrimin të informojnë dhe të konsultohen me përfaqësuesit e punëmarrësve[37]. Punëdhënësi duhet të informojë përfaqësuesit e punëmarrësve dhe të konsultohet me ta rregullisht, të paktën një herë në vit, në lidhje me:

- aktivitetet aktuale dhe të ardhshme të ndërmarrjes;
- situatën ekonomike; dhe
- gjendjen e marrëdhënieve të punësimit.

Për më tepër, para marrjes së një vendimi për riorganizimin e ndërmarrjes dhe për vendime të tjera, që kanë efekte të rëndësishme dhe thelbësore për organizimin e punës në ndërmarrje, punëdhënësi duhet të informojë përfaqësuesit e punëmarrësve dhe të zhvillojë konsultime me ta në lidhje me:[38]

- arsyet e këtyre vendimeve;
- pasojat ligjore, ekonomike dhe sociale për punëmarrësit; si dhe
- çdo masë që synon të shmangë apo të zbutë pasojat e pritshme.

Rastet, kushtet dhe procedurat e tjera për informimin dhe konsultimin caktohen në kontratën kolektive dhe në marrëveshjet midis punëdhënësit dhe përfaqësuesve të punëmarrësve.

Kodi i Punës në brendinë e tij nuk ka dispozita që të parashikojë ngritjen e Këshillave të Punëmarrësve në nivel ndërmarrjeje. Megjithatë, ligji për sigurinë dhe

▶ "Informimi" është transmetimi i të dhënave nga punëdhënësi te përfaqësuesit e punëmarrësve, për t'u bërë të mundur atyre njohjen dhe shqyrtimin e çështjes.

▶ "Konsultimi" është shkëmbimi i ideve dhe vendosja e dialogut ndërmjet punëdhënësit dhe përfaqësuesit të punëmarrësve.

▶ "Përfaqësuesi i punëmarrësve" është përfaqësuesi i organizatës sindikale ose në mungesë të saj, përfaqësues i zgjedhur nga punëmarrësit.

36 Neni 11/1 i Kodit të Punës.
37 Neni 33/1 i Kodit të Punës.
38 Neni 33/1, pika 3, e Kodit të Punës.

shëndetin në punë përcakton se në ndërmarrjet që punësojnë mbi 50 punëmarrës, duhet të ngrihet Këshilli i Sigurisë dhe Shëndetit në Punë[39]. Ky Këshill ka si mision të kontribuojë në mbrojtjen e shëndetit fizik, mendor dhe të sigurisë së punëmarrësve, si dhe në përmirësimin e kushteve të punës dhe mënjanimin e rreziqeve.

Shqyrtimi i ankesave

Të drejtat e punëmarrësit përcaktohen në ligj, në kontratat kolektive, në kontratat individuale të punës, në rregulloret e brendshme të vendit të punës, si dhe në zakonet lokale dhe profesionale. Mund të thuhet se ankesat e punëmarrësve lindin kur ata besojnë se punëdhënësi nuk respekton ndonjë aspekt të të drejtave që përmenden më sipër. Ankesat lidhen me ndreqjen apo eliminimin e cenimit të të drejtave ekzistuese, që nga bullizmi dhe ngacmimi e deri tek mospagimi i plotë i pagave, refuzimi për të dhënë periudha pushimi gjatë kohës së punës, pushimin javor apo pushimin në ditët e festave zyrtare, diskriminimin apo pagimin jo të plotë të shpërblimeve apo përfitimeve të tjera.

Kodi i Punës, si dhe ligji për mbrojtjen nga diskriminimi parashikojnë në mënyrë të posaçme detyrimin që punëdhënësi të shqyrtojë dhe t'u përgjigjet efektivisht ankimeve të marra nga punëmarrësi për shkak të diskriminimit, brenda një muaji nga marrja e tyre[40]. Gjithashtu, Kodi i Punës parashikon që punëdhënësi duhet të afishojë në vendin e punës dispozitat mbi ngacmimin moral dhe seksual dhe sanksionet përkatëse[41]. Për të garantuar mbrojtje më të mirë të punëmarrësit, ligji për barazinë gjinore në shoqëri e detyron punëdhënësin[42]:

- të marrë masa parandaluese dhe të përcaktojë masa (sanksione) disiplinore në rregulloren e brendshme, për ndalimin e ngacmimeve dhe të shqetësimeve seksuale ndaj punëmarrësit,
- të marrë masat e duhura organizative për ndalimin e vazhdimit dhe parandalimin e diskriminimit, të ngacmimit, apo shqetësimit seksual dhe të zbatojë sanksionet disiplinore, kur një punëmarrës pretendon se është diskriminuar, ngacmuar ose shqetësuar seksualisht nga një punëmarrës tjetër, pasi punëdhënësi të jetë bindur për këtë;
- të vendosë në kontratën kolektive të punës rregulla për të parandaluar diskriminimin për shkak të gjinisë dhe për mënyrën e zgjidhjes së ankesave të bëra prej personave të dëmtuar nga akte të tilla.

39 Neni 16, pika 3, e ligjit nr. 10 237, datë 18.2.2010, "Për sigurinë dhe shëndetin në punë".
40 Neni 9 i Kodit të Punës dhe Neni 13 i ligjit nr. 10 221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi", i ndryshuar.
41 Neni 32, pika 2, e Kodi të Punës.
42 Neni 18, i ligjit nr. 9970, datë 24.7.2008, "Për barazinë gjinore në shoqëri".

Llojet e mosmarrëveshjeve

Mosmarrëveshjet e punës zakonisht kategorizohen në:

- **mosmarrëveshje me bazë të drejtat dhe me bazë interesat;** ose
- **mosmarrëveshje individuale dhe kolektive.**

'Mosmarrëveshjet me bazë të drejtat' janë ato mosmarrëveshje që kanë të bëjnë me të drejta dhe detyrime ligjore ekzistuese që parashikohen në legjislacionin e punës, kontratat kolektive apo kontratat individuale të punës. Mosmarrëveshjet me bazë të drejtat shpesh janë mosmarrëveshje individuale në natyrë dhe mund të zgjidhen në gjykatë apo pranë organeve të mandatuara me ligj për të zgjidhur këto lloj mosmarrëveshjesh. Në përgjithësi, këto mosmarrëveshje gjejnë zgjidhje nëpërmjet proceseve gjyqësore, ku merret një vendim në favor të njërës prej palëve të mosmarrëveshjes. Shembuj të këtyre mosmarrëveshjeve janë pushimi i padrejtë nga puna, praktika të padrejta në punë, diskriminim i padrejtë, mosrespektim i kontratës kolektive, rregullave për sigurinë dhe shëndetin në punë, procedurave të brendshme për shqyrtimin e masave disiplinore apo për shqyrtimin e ankesave, etj.[43]

43 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_110527.pdf.

Shembull

- Kontrata individuale e punës së një punëmarrësi parashikon se: “Punëmarrësi gëzon të drejtën e një shpërblimi në fund të vitit të barabartë me vlerën e pagës mujore”. Në fund të muajit dhjetor punëdhënësi refuzon t’ia japë këtë shpërblim punëmarrësit. Punëdhënësi nuk mund të mos i japë shpërblimin e fundvitit punëmarrësit pasi dhënia e këtij shpërblimi parashikohet shprehimisht në mënyrë të pakushtëzuar në kontratën e punës. Kjo mosmarrëveshje konsiderohet si një mosmarrëveshje mbi të drejtat, pasi ka të bëjë me të drejtën e punëmarrësit sipas kontratës së punës në fuqi.

- Sipas kontratës së punës, punëmarrësit e një shoqërie naftë-nxjerrëse kanë të drejtë të paguhen me një pagë mujore prej “X” lekësh. Ndërmarrja ka disa muaj që nuk paguan pagat e punëmarrësve me pretendimin e mungesës së likuiditetit. Një mosmarrëveshje e tillë konsiderohet si një mosmarrëveshje mbi të drejtat, pasi ka të bëjë me të drejtën e punëmarrësve për të marrë pagën sipas përcaktimeve të kontratës së punës.

- Punëmarrësi P.T. ka të drejtë të përfitojë edhe 12 ditë të tjera pushimi vjetor, të cilat ka planifikuar t’i kërkojë në fund të vitit kalendarik. Ai dorëzon kërkesën për të marrë pushimin vjetor për pjesën e pakonsumuar, por eprori i tij refuzon kërkesën pa dhënë asnjë arsye për një vendim të tillë. Një mosmarrëveshje e tillë konsiderohet si mosmarrëveshje mbi të drejtat, pasi ka të bëjë me të drejtën e punëmarrësit për pushime vjetore.

- Punëmarrësja A.B., e re në moshë, është punësuar rishtasi në një shoqëri tregtare. Ajo vjen nga një qytet tjetër dhe jeton vetëm. Shumë shpejt, eprori i drejtëpërdrejtë i saj, mesoburrë, fillon t’i drejtohet me fjalë dhe t’i tregojë foto që përmbajnë imazhe të natyrës seksuale, duke bërë që ajo të ndjehet në siklet. A.B. vjen nga një mjedis konservator, ku fjalë të tilla konsiderohen shumë të papërshtatshme dhe fyese. Edhe pse nuk i pëlqen që kjo situatë të vazhdojë, ajo e ka të vështirë të bisedojë për këtë me kolegët, drejtuesit e ndërmarrjes apo me miqtë dhe familjarët e saj. Departamenti i Burimeve Njerëzore nuk e ka informuar këtë punëmarrëse mbi politikat e ngacmimit apo procedurat dhe rregullat për shqyrtimin e ankesave. Punëmarrësja është duke menduar të japë dorëheqjen, por druhet se nuk do të jetë në gjendje të gjejë një punë tjetër. Në fund, ajo vendos të ankohet kundër eprorit të saj pranë Burimeve Njerëzore.

“Mosmarrëveshjet me bazë interesat” janë ato mosmarrëveshje që nuk kanë të bëjnë me ligje apo kontrata kolektive ekzistuese. Këto mosmarrëveshje janë largpamëse nga natyra, duke qenë se kanë në qendër kërkesa për njohjen e të drejtave të reja, si për shembull kushte më të mira pune për punëmarrësit. Në pjesën më të madhe, mosmarrëveshjet me bazë interesat janë mosmarrëveshje kolektive dhe zgjidhen nëpërmjet procesit të bisedimeve kolektive. Shembuj mosmarrëveshjesh të kësaj kategorie janë negociatat kolektive për rregullimin e kohëzgjatjes së punës, lejes apo pushimeve vjetore, kushteve të punësimit, pagave apo përfitimeve të tjera[44].

Shembull

- Punëmarrësit e një shoqërie shfrytëzim-minierash paguhen me pagë minimale dhe kërkojnë rritje të pagës. Sindikata e punëmarrësve i parashtron këtë kërkesë punëdhënësit. Punëdhënësi është i gatshëm të negociojë, por refuzon të paguajë vlerën që kërkohet nga punëmarrësit. Për pasojë negociatat janë bllokuar. Punëmarrësit vendosin të organizojnë grevë. Mosmarrëveshja në fjalë është “një mosmarrëveshje tipike me bazë interesat”, pasi punëmarrrësit kërkojnë rritje të pagës në një nivel që nuk parashikohet në kontratën e tyre kolektive.

- Përfaqësuesi i sindikatës ka filluar negociatat me punëdhënësin për ndryshimin e kontratës kolektive në lidhje me pushimet e paguara vjetore, me qëllim shtimin e tre ditëve të tjera përtej sa parashikohet në Kodin e Punës. Kjo mosmarrëveshje ka të bëjë me ndryshimin e kontratës kolektive dhe me përcaktimin në këtë kontratë të një të drejtë të re, ndaj në këtë rast kemi të bëjmë me një mosmarrëveshje me bazë interesat.

Përveç kategorizimit të mësipërm, mosmarrëveshjet në vendin e punës mund të klasifikohen më tej si mosmarrëveshje strukturore, mosmarrëveshje ndërpersonale, mosmarrëveshje mbi vlera dhe mosmarrëveshje mbi të dhëna. Për t’i diagnostifikuar dhe trajtuar siç duhet këto mosmarrëveshje është e rëndësishme të kuptohet ky klasifikim. Dallimi midis tyre jo gjithmonë është i qartë, madje shpesh mosmarrëveshjet mund të përmbajnë pjesë të ndryshme të këtyre elementeve.

44 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_110527.pdf.

“Mosmarrëveshjet mbi vlerat” i referohen mosmarrëveshjeve që kanë të bëjnë me dallimet mes palëve sa i takon besimit fetar, këndvështrimeve kulturore, ideologjike apo përkatësisë etnike. Sistemet e vlerave të njerëzve lidhen në mënyrë të natyrshme me identitetin e tyre e për pasojë, konfliktet që lindin në këtë drejtim, shpesh mund të përshkallëzohen dhe të konsiderohen si sulm ndaj identitetit të personit. Në mjedise të larmishme, këto lloj mosmarrëveshjesh potenciale mund të zvogëlohen duke e bërë vendin e punës një ambient më gjithëpërfshirës.

Shembull

- Një punonjës i një zyre ligjore debaton shpesh për fenë dhe Zotin me kolegët e tij. Këtë javë, ai u shpreh se “sigurisht që Zoti nuk ekziston dhe feja është një budallallëk me brirë.” Dy nga kolegët e tij, njëri mysliman dhe tjetri i krishterë, u ndjenë të ofenduar nga fjalët e tij.

- Punëmarrësit e një ndërmarrjeje janë anëtarë të partive të ndryshme politike. Në pushimin gjatë orarit të punës, dy prej tyre shfaqin me pasion përkatësinë e tyre politike dhe zhvillojnë debate që, shpeshherë, përfundojnë në ngritje të zërit dhe shkëmbim fjalësh të ashpra mes tyre. Këto situata janë përsëritur shpesh kohët e fundit. Fillimisht, kolegët e tyre merrnin pjesë në këto diskutime, por më pas nisën t’u qëndronin larg dhe të ankoheshin pranë drejtueseve të ndërmarrjes se koha e pushimit kishte filluar të bëhej e padurueshme.

- Punëmarrësja O.N. vjen në punë e veshur me funde apo fustane të shkurtra. Njësia e Burimeve Njerëzore në mënyrë të kujdeshme e ka këshilluar duke i kërkuar të ndryshojë mënyrën se si vishet në punë, pasi disa kolegë të saj janë ankuar për këtë. Ata mendojnë se kjo nuk është një veshje e përshtatshme për t’u paraqitur në punë.

“Mosmarrëveshje ndërpersonale apo me bazë marrëdhëniet” lindin si rezultat i mungesës së besimit, mirëkuptimit, mirësjelljes apo komunikimit mes palëve. Këto mosmarrëveshje mund të ndodhin ndërmjet punëmarrësve, punëmarrësve dhe eprorëve të tyre apo drejtuesve dhe sindikatave.

Shembull

- Një punonjëse është shumë punëtore dhe e sjellshme në punë, por njëkohësisht tepër e ndrojtur dhe e rezervuar. Kolegët e saj e përshëndesin kur e shohin, por nuk para i flasin përveçse për çështje pune. Gjatë pushimit të drekës, kur ajo ulet me ta, ata më së shumti e shpërfillin. Kjo ka vazhduar për muaj të tërë. Ajo është e mërzitur dhe në skilet aq sa nuk dëshiron të ndërveprojë aspak me kolegët, madje as për projekte në grup.

- Për muaj të tërë, dy punonjës punojnë në vende pune pranë njëri-tjetrit. Ata nuk shkojnë mirë bashkë. Punonjësi i parë mendon se punonjësi tjetër nuk punon aq mirë sa ai vetë. Punonjësi i dytë mendon se i pari është arrogant dhe se i pëlqen të marrë merita për një punë që nuk i takon. Marrëdhënia midis tyre është kaq e keqe, sa ata as nuk i flasin më njëri-tjetrit e nuk ndajnë midis tyre asnjë informacion. Kjo situatë ka krijuar probleme për ndërmarrjen.

Mosmarrëveshje të tilla mund të zgjidhen përmes procedurave të brendshme të zgjidhjes joformale përmes diskutimit ose ndërmjetësimit. Një ndërmarrje ka miratuar një rregullore të brendshme për zgjidhjen joformale me dialog dhe mirëkuptim të problemeve e mosmarrëveshjeve të punës apo që lindin në mjediset e punës në mënyrë jo formale, vullnetare dhe konfidenciale.

“Mosmarrëveshjet me bazë të dhënat” lindin në vendin e punës nga mungesa e informacionit, paqartësia, mosdakordësia apo keqkuptimet si pasojë e interpretimit të ndryshëm apo rëndësisë së informacionit[45]. Shpesh, shkak për lindjen e këtyre mosmarrëveshjeve në vendin e punës bëhet mungesa e komunikimit të duhur.

Shembull

- Çdo fundvit, shoqëria u shpërdan punonjësve të saj një shpërblim vjetor. Secilit drejtor i kërkohet të përgatisë listën me emrat dhe nivelin e shpërblimit për çdo punëmarrës që ka në varësi brenda një kufiri të caktuar. Njëri prej tyre ka përcaktuar masën e shpërblimit vjetor bazuar në performancën e punonjësve, tjetri ka marrë për bazë kohëzgjatjen e marrëdhënieve të punës së punonjësve, ndërsa drejtori i tretë e ka përcaktuar sipas gjykimit të vet. Punëmarrësit duke diskutuar me njëri-tjetrin mbi shpërblimin e marrë, zbulojnë se rregulli për përfitimin e shpërblimit vjetor nuk është zbatuar njëlloj për të gjithë. Kështu ka lindur një mosmarrëveshje mbi rregullin që duhet të zbatohet.

- Gjatë bisedimeve kolektive, përfaqësuesit e punëdhënësit dhe sindikatës debatojnë mbi interpretimin e nivelit të largimeve me dorëheqjeve të punonjësve. Punëdhënësi e interpreton atë si provë që punëmarrësit janë të kënaqur, ndërsa përfaqësuesi i sindikatës e interpreton nivelin e dorëheqjeve si tregues të faktit që punëmarrësit janë në kërkim të një page më të lartë jashtë ndërmarrjes dhe se nuk janë të kënaqur me punën e tyre aktuale.

“Mosmarrëveshjet strukturore” shfaqen në rastet e tensioneve midis dy a më shumë personave që konkurojnë për të patur zotërim apo kontroll. Në të tilla raste, konflikti mes palëve nxitet nga forca të jashtme. Shembuj të tillë lidhen me ndryshime organizative, pasi mund të gjykohet se personi që ka kompetenca është ai që merr vendimet[46].

45 Qendra Ndërkombëtare e Trajnimeve të ILO-s, “Pajtimi/Ndërmjetësimi, Aftësitë e Palëve të Treta për të Arritur Dakordësinë”, maj 2015.
46 Qendra Ndërkombëtare e Trajnimeve të ILO-s, “Pajtimi/Ndërmjetësimi, Aftësitë e Palëve të Treta për të Arritur Dakordësinë”, maj 2015.

Shembull

- Një ndërmarrje ka vendosur të zbatojë politika dhe rregulla të reja mbi përdorimin e telefonit dhe të mediave sociale. Shumë nga punëmarrësit janë të pakënaqur dhe mendojnë se parashikimet në këto politika dhe rregullore cenojnë privatësinë e tyre, pasi përcaktojnë monitorimin e llogarive në mediat sociale dhe diktojnë atë që mund të postojnë apo jo online punonjësit e ndërmarrjes. Zbatimi i një politike apo rregulloreje të re përbën një ndryshim organizativ që mund të formojë themelin për një mosmarrëveshje strukturore.

- Ndërmarrja dëshiron të vendosë kamera në çdo mjedis dhe pozicion pune. Ky vendim është marrë si rezultat i humbjeve të disa produkteve që kanë ndodhur në ndërmarrje kohët e fundit. Drejtuesit e ndërmarrjes kanë rënë dakord që të parashikojnë vendosjen e kamerave në rregulloren e brendshme të ndërmarrjes, e cila sipas kontratave individuale të punës, por edhe kontratës kolektive në fuqi, është e detyrueshme të respektohet. Punëmarrësit janë të mendimit se vendosja e kamerave shkel të drejtat e tyre të privatësisë. Gjithashtu, ata mendojnë se duke ndryshuar rregulloren e brendshme, ndërmarrja po prezanton një politikë të re që bie ndesh me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

- Në të njëjtën ndërmarrje ekzistojnë dy sindikata të ndryshme. Ato punojnë fort për të patur sa më shumë anëtarë të jetë e mundur dhe për të përfaqësuar të gjithë punëmarrësit në bisedimet kolektive me punëdhënësin. Ndërmjet përfaqësuesve të sindikatave ka tension të vazhdueshëm.

- Drejtori i Burimeve Njerëzore dhe Drejtori i Financës në një ndërmarrje debatojnë vazhdimisht se kush duhet të marrë vendimet për përzgjedhjen dhe punësimin e punonjësve të rinj. Të dy përpiqen të kenë kontrollin ekskluziv të këtij procesi dhe të shtrijnë kompetencat e tyre në mënyrë që çdo vendim i kësaj natyre të duhet të konfirmohet nga ata.

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Në legjislacionin e vendeve të ndryshme parashikohen shpesh procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në varësi të llojit të tyre. Në disa vende, kërkohet që fillimisht të ndiqet një procedurë e brendshme, para se një mosmarrëveshje të paraqitet për zgjidhje nëpërmjet një procesi të jashtëm për zgjidhjen e tyre. Procedura e zbatueshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ndryshon në varësi të kategorizimit të tyre, si individuale apo kolektive. Në shumicën e rasteve kjo nuk ka shumë rëndësi, pasi shumica e mosmarrëveshjeve me bazë të drejtat janë kryesisht individuale dhe mosmarrëveshjet me bazë interesat janë kolektive për nga natyra. Pjesa më e madhe e mosmarrëveshjeve me bazë të drejtat zgjidhen së brendshmi nëpërmjet procedurave disiplinore apo procedurave të shqyrtimit të ankesave, ndërsa çështjet e interesit të përbashkët zgjidhen përmes bisedimeve kolektive. Kur mosmarrëveshja i referohet për zgjidhje një organi të jashtëm, të gjitha llojet e mosmarrëveshjeve mund të zgjidhen me pajtim. Sidoqoftë, nëse pajtimi nuk ka dhënë rezultat, mosmarrëveshjet mbi të drejtat mund të zgjidhen me një vendim gjyqësor apo vendim arbitrazhi, ndërsa mosmarrëveshjet mbi interesat u referohen grevave si mjete për të bindur palët që të përpiqen për arritjen e një marrëveshjeje gjatë bisedimeve kolektive. Kodi i Punës përcakton se gjykata është kompetente për të zgjidhur çdo mosmarrëveshje individuale ose kolektive lidhur me zbatimin e kontratës kolektive të punës[47]. Nëse njëra nga palët shkel klauzolat e kontratës kolektive, pala tjetër mund t'i drejtohet gjykatës ose gjykatës së arbitrazhit, nëse kjo e fundit parashikohet në kontratën kolektive. Ndërkohë që mosmarrëveshjet mbi interesat mund të zgjidhen përmes bisedimeve kolektive, nëse kjo nuk arrihet, asnjëra nga palët nuk mund të përdorë të drejtën e grevës, pa vënë më parë në lëvizje ndërmjetësin, zyrën e pajtimit, si dhe nëse palët bien dakord, gjykatën e arbitrazhit[48].

47 Neni 172 i Kodit të Punës.
48 Neni 165 i Kodit të Punës.

Këshilla të shkurtra

- Mosmarrëveshjet individuale dhe me bazë të drejtat kanë të bëjnë me të drejta ekzistuese që janë të parashikuara në kontratë apo ligj.
- Mosmarrëveshjet kolektive ose me bazë interesat janë rrjedhojë e përpjekjeve për të krijuar të drejta të reja apo për të ndryshuar të drejtat ekzistuese.
- Mosmarrëveshjet me bazë të drejtat mund të zgjidhen në gjykatë.
- Mosmarrëveshjet me bazë interesat zakonisht zgjidhen përmes bisedimeve kolektive.
- Ndjekja e procedurave të brendshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve mund të jetë kusht që duhet të përmbushet para se mosmarrëveshja të referohet për zgjidhje përpara një organi të jashtëm.

Procedurat disiplinore

Të drejtat dhe detyrat e punëdhënësit mbi disiplinën në punë

Punëdhënësi, nëpërmjet strukturave menaxheriale, ka të drejtën për të zbatuar rregullat për sjelljen/disiplinën në punë dhe standardet e performancës, të cilave duhet t'u përmbahen punëmarrësit. Në rastet kur punëmarrësi nuk përmbush standardet e performancës dhe nuk respekton rregullat e sjelljes në punë, punëdhënësi ka të drejtë të ndërmarrë masa të përshtatshme disiplinore.

Drejtësia proceduriale dhe substanciale

Punëdhënësit duhet të kenë dhe zbatojnë në ndërmarrjeje Kodin e Sjelljes dhe Performancës, me qëllim rregullimin e sjelljes dhe performancës së punëmarrësve në vendin e punës dhe për të ofruar njëkohësisht sigurinë e nevojshme mbi rregullat e zbatueshme. Po ashtu, në mënyrë që këto çështje të shqyrtohen dhe trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të qendrueshme është e nevojshme që të parashikohen edhe procedurat përkatëse për menaxhimin e disiplinës dhe performancës në punë.

Kjo e drejtë e posaçme e punëdhënësit mund të kundërshtohet përmes proceseve të jashtme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Në këtë rast, punëdhënësi duhet të provojë se ka zbatuar një procedurë të drejtë *(mënyra si)* dhe se vendimet e marra nga pikëpamja thelbësore janë të drejta *(arsyeja pse)*.

Disiplina korrigjuese dhe e përshkallëzuar

Procedurat për disiplinën dhe performancën në punë synojnë të korrigjojnë sjelljen ose performancën e punëmarrësve. Për ta realizuar këtë, punëdhënësit përdorin një model disiplinor të përshkallëzuar. Shkeljet e disiplinës dhe të performancës në punë kategorizohen sipas rëndësisë që paraqesin për veprimtarinë e punëdhënësit konkret. Sa më e rëndë shkelja, aq më pak mundësi korrigjuese jepen. Për shembull, vjedhja mund të çojë në pushimin e menjëhershëm nga puna të punëmarrësit, ndërsa paraqitja me vonesë në punë mund të korrigjohet me dhënien e masës disiplinore "paralajmërim". Në rastet kur punëmarrësi kryen një shkelje tjetër, paralajmërimi i dhënë më parë për shkelje të njëjtë apo të ngjashme, që është ende në fuqi (nuk është shuar), mund të përdoret në mënyrë të përshkallëzuar për të caktuar një sanksion më të rëndë. Masa e paralajmërimit ka një periudhë vlefshmërie të paracaktuar që zakonisht varion nga 3 deri në 12 muaj. Sipas Kodit të Punës, afati i parashkrimit për një masë disiplinore është një vit nga momenti kur masa disiplinore e vendosur i është njoftuar me shkrim punëmarrësit në fjalë[49]. Largimi nga puna

49 Neni 203, pika 2, e Kodit të Punës.

i punëmarrësit mund të bëhet në rastet e shkeljeve të rënda, por punëdhënësi duhet të garantojë për punëmarrësin realizimin e një seance dëgjimore disiplinore formale.

Kodi dhe procedurat disiplinore

Si punëdhënësi, ashtu edhe punëmarrësi, kanë detyrimet e tyre për sa i përket kodit/rregullave të disiplinës në punë:

- punëdhënësi duhet të sigurohet se punëmarrësi është në dijeni të rregullave dhe standardeve të sjelljes në vendin e punës;
- punëmarrësi duhet të ndjekë dhe zbatojë rregullat dhe standardet e parashikuara të sjelljes dhe disiplinës në punë.

Procedimi disiplinor ndaj punëmarrësit ndërmerret kur punëmarrësi shkel një rregull sjelljeje apo kur nuk i përmbahet standardeve të performancës në punë. Për shkelje të lehta mund të zbatohen procedura jo formale që zbatohen drejtpërdrejt midis eprorit direkt dhe punëmarrësit në fjalë. Procedurat formale zbatohen për shkelje më të rënda apo në ato raste kur rezultat i mundshëm i procedimit disiplinor është ndërprerja e marrëdhënieve të punës të punëmarrësit. Gjithsesi, në të dy rastet, duhet të zbatohen rregullat bazë të drejtësisë (e drejta për t'u dëgjuar dhe për një vendimmarrje objektive). Procedurat e brendshme duhet të zbatohen në mënyrë praktike dhe të mos ngjasojnë me procesin penal.

Për të garantuar se shqyrtimi dhe dhënia e masës disiplinore bazohet në një proces të drejtë, legjislacioni i punës, kontrata kolektive apo rregulloret e brendshme mund të parashikojnë hapat që ndiqen nga punëdhënësi gjatë procedimit disiplinor të punëmarrësit.

Në shumicën e rasteve, procedurat formale disiplinore ndjekin hapat e mëposhtëm:

- punëmarrësit i komunikohet njoftimi për mbajtjen e seancës dëgjimore disiplinore;
- punëmarrësi i jepet kohë e mjaftueshme për t'u përgatitur;
- personi përgjegjës për shqyrtimin e masës disiplinore është një vendimmarrës objektiv dhe i paanshëm;
- punëmarrësi mund të kërkojë thirrjen e dëshmitarëve në seancën dëgjimore;
- punëmarrësit i lejohet një përkthyes;
- punëmarrësit duhet t'i lejohet të bëjë parashtrime (të shprehë qëndrimin dhe këndvështrimin e vet për çështjen);
- nëse pushohet nga puna, punëmarrësit duhet t'i jepen arsyet me shkrim;
- punëmarrësi duhet të informohet mbi të drejtën për të apeluar në organe të tjera apo të drejtën për ta referuar çështjen në një proces të jashtëm për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Për të vendosur nëse punëmarrësi është apo jo fajtor, vendimmarrësit zakonisht mund të mbajnë në konsideratë testin e mëposhtëm të drejtësisë substanciale:

- A ekziston një rregull apo standard në fuqi?
- A ka apo duhet të kishte dijeni punëmarrësi për rregullin apo standardin në fjalë?
- A është ky rregull apo standard i arsyeshëm?
- A është zbatuar rregulli apo standardi në mënyrë të qëndrueshme?
- A e ka shkelur punëmarrësi rregullin apo standardin dhe a është ai fajtor/ përgjegjës për këtë?

Gjatë marrjes së vendimit për masën disiplinore, vendimmarrësi duhet të marrë në konsideratë faktorët lehtësues dhe rëndues. Është e rëndësishme që vendimmarrësit të marrin masa disiplinore që janë të drejta dhe në përputhje me rrethanat konkrete.

Shembull

- Kodi i Disiplinës në një ndërmarrjeje parashikon se punëmarrësit nuk duhet të paraqiten me vonesë në punë dhe se një shkelje e tillë klasifikohet si shkelje e lehtë. Në tre raste të veçuara, një punëmarrës vjen në punë me vonesë më shumë se gjysëm ore nga orari kur duhej të paraqitej në punë. Për shkeljen e parë, punëdhënësi i jep një paralajmërim me gojë të vlefshëm për tre muaj. Për shkeljen e dytë që është kryer brenda tre muajve nga shkelja e parë, i jep një paralajmërim me shkrim të vlefshëm për gjashtë muaj. Dhe së fundmi, për shkeljen e tretë që është kryer brenda gjashtë muajve nga shkelja e dytë, i jep një paralajmërim të fundit për pushim nga puna të vlefshëm për një periudhë prej dymbëdhjetë muajsh. Në secilin rast, eprori i drejtpërdrejtë i punëmarrësit do të duhet të organizojë një takim me punëmarrësin, të prezantojë çështjen, të dëgjojë argumentet e punëmarrësit dhe të marrë një vendim objektiv. Nëse punëmarrësi paraqitet sërish me vonesë në punë gjatë afatit dymbëdhjetë mujor nga shkelja e tretë, punëmarrësi do t'i nënshtrohet procedimit formal disiplinor dhe në rast se vërtetohet se është fajtor, mund të pushohet nga puna.

Kodi i Punës përcakton se masat disiplinore parashikohen kryesisht në kontratën kolektive të punës. Në çdo rast kontrata individuale e punës duhet t'i referohet akteve përkatëse, lidhur me masat disiplinore.

Në çdo procedurë për shqyrtimin e masës disiplinore, punëdhënësi duhet të garantojë të drejtën e punëmarrësit:

- për t'u dëgjuar;
- për t'u mbrojtur;
- për të parashtruar fakte dhe prova, brenda një afati të arsyeshëm.

Nëse nuk ka një kontratë kolektive që parashikon masat disiplinore, kontrata individuale e punës duhet të parashikojë qartë llojet dhe procedurat e masave disiplinore[50].

50 Neni 21, pika 3, gërma (h) dhe Neni 37, i Kodit të Punës.

Rast studimor: Parashikimet disiplinore në një kontratë kolektive

[...] Neni 52

Punëmarrësi duhet të respektojë disiplinën në punë, Kodin e Punës, ligjet apo aktet nënligjore në fuqi, kërkesat ligjore për mbrojtjen dhe sigurinë në punë për veten dhe punëmarrësit e tjerë në vendin e punës. Në rast të shkeljes së disiplinës në punë apo të akteve ligjore dhe nënligjore të sipërpërmendura, punëdhënësi merr dhe zbaton ndaj punëmarrësit masat e mëposhtme disiplinore:

1. vërejtje me shkrim;
2. vërejtje me paralajmërim për pushim nga puna;
3. ulje në detyrë për një periudhë prej tre muajsh;
4. pushim nga puna.

Neni 53

Masat disiplinore i jepen punëmarrësit nga punëdhënësi me motivin përkatës të shprehur qartë dhe i komunikohen në prezencë të punëmarrësit. Janë absolutisht të pavlefshme dhe nuk do të prodhojnë asnjë efekt ligjor masat disiplinore të cilat nuk përmbushin kërkesat e mëposhtme:

1. kur nuk është dhënë me shkrim;
2. kur nuk përmbajnë argumentimin përkatës.

Parashkrimi i masave disiplinore bazohet në dispozitat e Kodit të Punës.

Neni 54

Brenda 30 ditëve nga njoftimi i masës disiplinore, punëmarrësi personalisht apo nëpërmjet sindikatës, mund të bëjë ankesë me shkrim te punëdhënësi për rishikimin e masës disiplinore. Punëdhënësi mund të vendosë për anulimin, ndryshimin apo lënien në fuqi të masës disiplinore. Përgjigja nga ana e punëdhënësit apo përfaqësuesit të autorizuar të tij/saj, duhet të komunikohet brenda 30 ditësh, në rast të kundërt do të konsiderohet se është refuzuar kërkesa e punëmarrësit apo sindikatës për rishikimin e masës disiplinore [...]

▶ ***Koment:*** Kodi i Punës përcakton që procedura e shqyrtimit dhe dhënies së masës disiplinore duhet të garantojë të drejtën e punëmarrësit për t'u dëgjuar, mbrojtur dhe parashtruar prova dhe fakte, brenda një afati të arsyeshëm[51]. Kontrata kolektive mund të parashikojë hapat proceduriale që ndiqen në rastin e një procedure displinore në mënyrë që të garantojë përmbushjen e standardeve të sipërpërmendura për një proces të drejtë (d.m.th. si dhe kur organizohet seanca dëgjimore disiplinore, afatet për përgatitjen nga ana e punëmarrësit, të drejtën për të qenë i shoqëruar/përfaqësuar, etj.). Masat disiplinore kanë një vlefshmëri kohore të kufizuar, me kalimin e të cilës ato shuhen (afati i parashkrimit), që mund të përcaktohet në dispozitat e kontratës kolektive sipas llojit të masave disiplinore. Periudha e vlefshmërisë mund të jetë progresive në varësi të llojit të shkeljes, por nuk mund të jetë më e gjatë se 1 vit nga momenti i dhënies së masës disiplinore, siç parashikohet në Kodin e Punës, afat ky me kalimin e të cilit masa disiplinore parashkruhet[52].

51 Neni 37 i Kodit të Punës.
52 Neni 203, pika 1, e Kodit të Punës.

Rast studimor: Parashikimet disiplinore në një kontratë individuale pune

[...] Neni 9

Llojet dhe procedurat e masave disiplinore

9.1 Punëmarrësi gjatë kryerjes së detyrave të tij është i detyruar të zbatojë dhe respektojë legjislacionin shqiptar në përgjithësi, parashikimet e kësaj kontrate, rregulloret e brendshme në veçanti, si dhe të gjitha rregullat dhe udhëzimet e tjera të nxjerra nga punëdhënësi dhe nga persona të autorizuar të shoqërisë.

9.2 Punëmarrësi deklaron se është tërësisht i ndërgjegjshëm dhe përgjegjës për ligjshmërinë, korrektësinë dhe kujdesin me të cilin duhet të përmbushen detyra dhe funksionet e përcaktuara në këtë kontratë.

9.3 Nëse punëmarrësi me veprimet ose mosveprimet e tij/saj shkel detyrimet e përmendura në paragrafin 9.1 dhe 9.2 më sipër, si dhe detyrime të tjera siç parashikohet më sipër në këtë kontratë, punëdhënësi, sipas rastit dhe në varësi të shkeljes së kryer, ka të drejtë t'i japë punëmarrësit masat e mëposhtme disiplinore:

a. tërheqje vërejtje (verbale ose me shkrim);
b. paralajmërim;
c. paralajmërim për pushim nga puna; dhe
d. pushim nga puna.

9.4. Procedurat për dhënien e masave disiplinore janë përcaktuar në rregulloren disiplinore bashkëlidhur kësaj kontrate si Shtojca 2.

[...]

<u>Shtojca 2</u>

Procedura për dhënien e masave disiplinore

1. Punëmarrësi është i detyruar të kryejë detyrat sipas përshkrimit të punës dhe pozicionit të punës, të veprojë me profesionalizëm, me përgjegjësi dhe korrektësi për përmbushjen e tyre, pa i shkaktuar punëdhënësit asnjë dëm dhe duke shmangur konfliktin e interesit.

2. Në të njëjtën kohë, punëmarrësi është i detyruar të veprojë në përputhje me legjislacionin shqiptar në përgjithësi, me kontratën individuale të punës, me rregulloret e brendshme të shoqërisë, me manualet për mbrojtjen e sigurisë dhe shëndetit në punë, me masat për mbrojtjen nga zjarri dhe me çdo udhëzim tjetër të komunikuar nga punëdhënësi apo eprorët.

3. Nëse një punëmarrës me veprimet apo mosveprimet e tij shkel detyrimet e mësipërme, atëherë shoqëria sipas rastit dhe në varësi të llojit të shkeljes së kryer do të marrë masa disiplinore ndaj punëmarrësit.

4. Masat disiplinore jepen mbi bazën e kritereve objektive, si për shembull duke marrë parasysh natyrën e shkeljes, shkallën e përgjegjësisë së punëmarrësit, nivelin e dëmit të shkaktuar, ekzistencën e masave të mëparshme disiplinore, etj.

5. Masat disiplinore, sipas natyrës dhe rëndësisë, janë:

a. tërheqje vërejtje (verbale ose me shkrim) – që jepet nga eprori i drejtpërdrejtë në rastin e shkeljeve të lehta;
b. paralajmërim – që jepet nga Komisioni Disiplinor në rastin e shkeljeve të përsëritura dhe të rëndësishme;
c. paralajmërim për pushim nga puna – që jepet nga Komisioni Disiplinor në rastin e shkeljeve të rënda; dhe
d. pushim nga puna – që jepet nga Komisioni Disiplinor në rastin e shkeljeve shumë të rënda apo shkeljeve të lehta, por të përsëritura.

6. Për dhënien e masave disiplinore dhe në varësi të natyrës, rëndësisë, përsëritjes dhe dëmit të shkaktuar shoqërisë nga veprimet apo mosveprimet e punëmarrësit, punëdhënësi do të ndjekë procedurën e mëposhtme:

- në rastin e parë (5.a): punëmarrësit do t'i jepet formalisht nga eprori përkatës, një vërejtje verbale dhe në dosjen personale të tij/saj do të mbahet një shënim për këtë;
- në rastin e dytë (5.b, 5.c, 5.d): punëmarrësit do t'i jepet formalisht me shkrim masa paralajmërim/paralajmërim për pushim nga puna/pushim nga puna nga Komisioni Disiplinor, në prezencë të punëmarrësit të interesuar dhe pas zbatimit të procedurës formale disiplinore.

7. Vërejtja/paralajmërimi sipas rastit mund të përfshijë përcaktimin e një periudhe të caktuar kohore brenda së cilës duhet përmirësuar performanca individuale apo ndreqet shkelja (sjellja) nga punëmarrësi. Në fund të kësaj periudhe të përcaktuar, eprori sipas rastit, mund të zhvillojë takim me punëmarrësin për të diskutuar përmirësimin e tij/saj.

8. Në dosjen e punëmarrësit mbahet një kopje e procesverbalit të këtij takimi. Një kopje e paralajmërimit me shkrim dhe dokumentit që provon njoftimin me shkrim të punëmarrësit, si dhe kopje e çdo korrespondence tjetër, mbahen në dosjen e punëmarrësit.

9. Duke marrë parasysh performancën e punëmarrësit, punëdhënësi mund të anulojë masat e dhëna disiplinore dhe t'i heqë ato nga dosja personale e punëmarrësit sipas diskrecionit (gjykimit) të tij. Pavarësisht nga sa më sipër, masat disiplinore do të konsiderohen të shuara dhe për pasojë duhet të hiqen nga dosja e punëmarrësit me kalimin e 12 muajve nga data e dhënies së tyre dhe njoftimit me shkrim të punëmarrësit.

10. Në qoftë se shkelja ose dështimi në përmirësimin e performancës përsëriten më tej ose nëse punëmarrësi kryhen një shkelje tjetër edhe me të rëndë, shoqëria mund të ushtrojë të drejtën e saj për ta ndërprerë në mënyrë të njëanshme kontratën e punës dhe ta pushojë punëmarrësin nga puna, në përputhje me nenin 153 të Kodit të Punës.

11. Sa vijojnë përbëjnë "shkelje të rënda" dhe mund të çojnë në ndërprerje të menjëhershme të kontratës së punës, nëse punëmarrësi vërtetohet se është përgjegjës:

a. punëmarrësi informon palët e treta, si dhe përhap apo publikon të dhëna, dokumenta apo informacion që ka marrë gjatë ushtrimit të detyrave të tij, dhe që janë pronë apo lidhen me veprimtarinë ekonomike të punëdhënësit;
b. punëmarrësi në mënyrë të vazhdueshme, shkel apo nuk vepron në përputhje me udhëzimet që i ka dhënë punëdhënësi me gojë ose me shkrim, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose nëpërmjet personave të autorizuar;
c. punëmarrësi qëllimisht dhe/ose me faj të rëndë shkel disiplinën në punë, aktet ligjore dhe nënligjore, rregulloren e brendshme;

d. punëmarrësi nuk respekton rregullat e sigurimit teknik dhe shëndetit në punë, masat kundër zjarrit dhe rregullat për sigurinë mjedisore duke i ekspozuar të tjerët dhe/ose veten ndaj një rreziku të rëndë dhe kërcënues;
e. punëmarrësi falsifikon të dhënat, raportet, aktet apo dokumentet e tjera të shoqërisë;
f. punëmarrësi shpërdoron/dëmton me pasoja të rënda pronën e shoqërisë apo e vjedh atë, përfshirë këtu, por duke mos u kufizuar vetëm në materialet e punës, lëndën e parë, si dhe të gjitha materialet/sendet e magazinës;
g. punëmarrësi paraqitet në punë nën ndikimin e alkoolit apo substancave narkotike, posedon, shpërndan, shet ose përdor substanca alkoolike apo narkotike në ambientet e shoqërisë;
h. punëmarrësi mban apo vjen me armë në ambientet e shoqërisë;
i. punëmarrësi ushtron dhunë fizike apo ngacmim seksual apo moral ndaj kolegëve të punës, eprorit, apo punëmarrësve të tjerë, si dhe ndaj personave të tjerë që ndodhen në ambientet e ndërmarrjes.

12. Në rastin e shkeljeve për të cilat jepen masat disiplinore të parashkuara në paragrafet e mësipërme (5.b.) (5.c) dhe (5.d.), zbatohet një procedurë formale disiplinore. Procedura disiplinore kryhet nga Komisioni Disiplinor, i cili krijohet sapo ngrihet një pretendim ndaj punëmarrësit.

13. Komisioni Disiplinor përbëhet nga Drejtori i Departamentit të Burimeve Njerëzore (Kryetari i Komisionit), specialisti i Burimeve Njerëzore për çështjet e disiplinës në punë dhe Eprori i drejtpërdrejtë i punëmarrësit në fjalë.

12. Në secilën fazë të procedurës disiplinore:

a. punëmarrësi duhet të informohet qartazi me shkrim për natyrën e shkeljes që ai pretendohet të ketë kryer apo për mospërmbushjen e detyrave, si dhe për orarin dhe vendin e mbajtjes së seancës disiplinore të paktën 3 ditë pune para zhvillimit të seancës dëgjimore;
b. punëmarrësi ka të drejtë të kërkojë shtyrjen për jo më shumë se 5 ditë pune duke e motivuar kërkesën e vet. Kryetari i Komisionit Disiplinor vendos dhe njofton me shkrim punëmarrësin për pranimin ose jo të kërkesës për shtyrje, si dhe mbi vendin, datën dhe orarin e ri të seancës disiplinore sipas rastit;

c. punëmarrësi ka të drejtë të shoqërohet apo përfaqësohet gjatë seancës disiplinore nga një koleg pune apo nga një përfaqësues që e zgjedh vetë, të paraqesë të gjithë dokumentacionin dhe provat që lidhen me rastin në fjalë, si dhë të kërkojë thirrjen e dëshmitarëve për të mbështetur pretendimet e tij;
d. Komisioni Disiplinor mban procesverbal për çështjet e diskutuara. Këtij procesverbali i bashkëlidhet një kopje me shkrim e pretendimeve të punëmarrësit me provat bashkëlidhur;
e. Komisioni Disiplinor duhet të marrë një vendim brenda një afati nga 2 ditë deri në 1 javë nga mbajtja e seancës disiplinore. Vendimi komunikohet në prezencë të punëmarrësit dhe i njoftohet edhe me shkrim. Vendimi duhet të jetë i arsyetuar, të përcaktojë afatin e vlefshmërisë së masës disiplinore dhe të specifikojë afatin dhe organin ku mund të paraqitet ankim ndaj masës disiplinore nëse punëmarrësi dëshiron të kundërshtojë vendimin;
f. punëmarrësi ka të drejtën të kundërshtojë çdo masë disiplinore pranë Drejtorit të Përgjithshëm të shoqërisë brenda 15 ditëve nga marrja e njoftimit/komunikimit të masës disiplinore, i cili merr një vendim brenda një afati prej 5 ditë pune. Vendimi i Drejtorit të Përgjithshëm është përfundimtar.

Konfimim për marrjen dijeni

_____

(emri, mbiemri dhe nënshkrimi i punëmarrësit) [...]

▶ ***Koment:*** Në rastin kur masat disiplinore nuk përcaktohen në kontratën kolektive, vetë kontrata individuale e punës duhet të përcaktojë llojet dhe procedurat e masave disiplinore apo të referojë në rregullat/procedurën e brendshme që zbatohet për shqyrtimin dhe dhënien e masave disiplinore. Në rastin e dytë, procedura duhet t'i komunikohet dhe t'i jetë bërë me dije punëmarrësit. Procedura e shqyrtimit dhe dhënies së një mase disiplinore duhet të bazohet në një proces të drejtë duke i garantuar punëmarrësit ushtrimin e të drejtës për t'u dëgjuar, mbrojtur dhe paraqitur fakte e prova, brenda një afati kohor të arsyeshëm. Në rastin e largimit nga puna të punëmarrësit duhet të respektohen dispozitat përkatëse të Kodit të Punës për procedurën e ndërprerjes së marrëdhënies së punës me iniciativën e punëdhënësit[53].

53 Neni 144 i Kodit të Punës.

▶ Këshilla të shkurtra

- Menaxhimi i disiplinës në punë është një e drejtë e posaçme e punëdhënësit dhe duhet të zhvillohet si një instrument menaxherial praktik.
- Procedimi disiplinor duhet të aplikohet si masë korrigjuese.
- Masat disiplinore aplikohen në mënyrë të përshkallëzuar.
- Shkeljet duhet të kategorizohen sipas nivelit të rëndësisë së tyre.
- Procedimi disiplinor duhet të realizohet përmes një procesi të rregullt që mund të jetë formal ose jo formal.
- E drejta për t'u dëgjuar dhe marrja e një vendimi nga një vendimmarrës objektiv janë rregulla bazë.
- Për të garantuar se rezultatet e procedimit disiplinor janë të drejta në aspektin substancial, ato duhet të bazohen në kritere të drejta dhe konsistente.
- Punëdhënësit duhet të aplikojnë kode apo rregulla të shkruara për sjelljen dhe performancën dhe të kenë miratuar procedura që janë të qarta dhe të drejta.
- Punëdhënësit duhet t'i informojnë dhe konsultojnë punëmarrësit/ përfaqësuesit e punëmarrësve në lidhje me kodet apo rregullat e zbatueshme të sjelljes, performancës dhe për procedurat disiplinore.

Shembull parashikimesh për procedurën disiplinore në një rregullore të brendshme të një ndërmarrjeje

[...]

Qëllimi:

1. Qëllimi i kësaj rregulloreje është të përcaktojë dispozita mbi shkeljet disiplinore, masat disiplinore, procedurën e shqyrtimit dhe dhënies së masave disiplinore dhe ankimin.
2. Qëllimi i kësaj rregulloreje është të përcaktojë kushtet e garantimit të një klime në të cilën të gjithë duhet të respektojnë ruajtjen dhe çmuarjen e integritetit të njeriut të çdo punojnësi edhe në rastet e procedimit disiplinor dhe dhënies së masave disiplinore.

Fusha e zbatimit:

1. Kjo rregullore zbatohet për të gjithë punëmarrësit pavarësisht statusit të tyre të punësimit.
2. Kjo rregullore zbatohet për çdo rast të shkeljeve të dispozitave të saj që përcaktojnë shkaqet për procedimin disiplinor.
3. Kërkesat haptazi abuzive për regjistrimin e procedimit disiplinor nuk do të shqyrtohen.

Deklarata e politikës:

Ndërmarrja ka pritshmërinë që të gjithë punëmarrësit të kryejnë punën në mënyrën më të mirë të mundshme gjatë gjithë kohës. Në rastet kur performanca në punë apo sjellja është e pakënaqshme apo e papranueshme, ndërmarrja do t'i zgjidhë në mënyrën më konstruktive të mundshme këto situata, për ta sjellë performancën dhe/ose sjelljen në nivel të pranueshëm.

Në rast se kërkohet, rekomandohet, nevojitet apo vlerësohet dhënia e masave disiplinore për shkak të performancës ose sjelljes së papranueshme apo të pakënaqshme në punë të punonjësve, zbatohen rregullat e kësaj rregulloreje dhe jepen masat disiplinore përkatëse në përputhje me këtë rregullore

Parime:

1. Shqyrtimi i shkeljeve disiplinore është një proces formal i brendshëm në ndërmarrje në lidhje me shkelje të dispozitave të kësaj rregulloreje ose legjislacionit në fuqi e përcaktuar në këtë rregullore si shkelje disiplinore.

2. Procesi i shqyrtimit të shkeljeve disiplinore realizohet në përputhje me parimet e një procesi të drejtë, përfshirë parimet si vijon:
   - shqyrtimin e shpejtë të procedimit me qëllim dhënien e një vendimi brenda një afati të arsyeshëm,
   - transparencën gjatë procesit,
   - përfshirjen e palëve në procedimin disiplinor,
   - objektivitetin në identifikimin e shkeljes disiplinore të pretenduar,
   - dhënien e arsyeve lidhur me qëndrimet dhe vendimet,
   - trajtimin proporcional dhe përshkallëzues të masave disiplinore;
   - dokumentimin e proceseve disiplinore në formë të shkruar dhe të kuptueshme nga të gjithë;
   - respektimin e politikave të ndërmarrjes për mosdiskriminimin, dhunën dhe ngacmimin, përfshirë ngacmimin seksual, të dhënat personale dhe konfidenciale, në përputhje me Kodin e Punës dhe legjislacionin e punës në vend.
3. Punonjësit garantohen se do të ndihen të qetë për të komunikuar hapur, pa patur frikë nga ndëshkimi si rezultat i fillimit të një procesi disiplinor, me përjashtim të rasteve kur merret vendimi për pezullimin nga ushtrimi i detyrës me fillimin e procedimit disiplinor në përputhje me këtë rregullore.
4. Proceset disiplinore nuk mund të nisin ndaj punonjësve ndërkohë që ata kanë paraqitur ankesë, në përputhje me rregulloren e miratuar për shqyrtimin e ankesave të punonjësve në ndërmarrje.
5. Punonjësit gëzojnë të drejtën të ankohen ndaj vendimit për masa disiplinore.
6. Punonjësit gëzojnë të drejtën e ndihmës aktive nga ana e organit disiplinor për të qartësuar dhe kuptuar kuadrin që rregullon procedimin disiplinor.

Përgjegjësia disiplinore:

1. Punonjësit mbajnë përgjegjësi disiplinore për shkeljen me faj të detyrimeve konkrete që i ngarkohen në kuadër të marrëdhënieve të punës sipas Kodit të Punës, legjislacionit në fuqi, kontratës individuale të punës dhe rregullave të brendshme të punës në ndërmarrje për të cilën jepen masat disiplinore nga organi kompetent, në përputhje me këtë rregullore.

2. Përgjegjësia disiplinore e punonjësit sjell për të pasoja personale si rezultat i zbatimit të dënimeve disiplinore për shkeljen e disiplinës në punë.
3. Përgjegjësia disiplinore e punonjësit për shkak të dëmtimit të pasurisë së ndërmarrjes apo përdorimit të saj jashtë përcaktimit zyrtar dhe krijimi pa shkaqe të pranueshme i mundësisë për dëmtim apo keqpërdorim të saj nuk përjashton përgjegjësinë materiale të punonjësit për zhdëmtimin e dëmit pasuror të shkaktuar.
4. Asnjë punonjës nuk mban përgjegjësi disiplinore për shkelje të cilat nuk parashikohen shprehimisht si shkelje disiplinore nga dispozitat e kësaj rregulloreje dhe nga kontrata kolektive e individuale e punës.
5. Për një shkelje disiplinore nuk mund të jepet më shumë se një masë disiplinore.
6. Përgjegjësia disiplinore bazohet në parimin e përshkallëzimit.
7. Kur propozohet largimi nga puna nuk është e nevojshme të jenë marrë masa të mëparshme disiplinore.

Llojet e shkeljeve disiplinore:

Shkeljet e punëmarrësit ndahen në:

a) shkelje shumë të rënda;
b) shkelje të rënda;
c) shkelje të lehta.

Llojet e masave disiplinore:

Masat disiplinore që mund të zbatohen ndaj punëmarrësit janë:

a. vërejtje
b. vërejtje me paralajmërim për largim nga puna;
c. zgjidhje e kontratës/largim nga puna.

Organet kompetente për procedimin disiplinor

1. Organet kompetente për masat disiplinore në ndërmarrje janë:
   a) eprori i drejtpërdrejtë;
   b) struktura përgjegjëse për burimet njerëzore; dhe
   c) administratori i ndërmarrjes.

2. Masa disiplinore për shkeljet e lehta sipas përcaktimit të kësaj rregulloreje merren nga eprori i drejtëpërdrejtë.
3. Masa disiplinore për shkelje të rënda sipas përcaktimit të kësaj rregulloreje merren nga struktura e burimeve njerëzore.
4. Masa disiplinore për shkelje shumë të rënda sipas përcaktimit të kësaj rregulloreje merren nga administratori i ndërmarrjes.

Provat në procedimin disiplinor

1. Me qëllim kryerjen e një procesi sa më objektiv, organi disiplinor mbledh dhe bazohet në të gjitha faktet dhe provat e mundshme që kanë lidhje me shkeljen e pretenduar, që përfshijnë:
   a) dokumentacion që lidhet me shkeljen;
   b) regjistrime të punëdhënësit të mbajtura në përputhje me legjislacionin për të dhënat personale;
   c) deklarata nga palët;
   d) dëshmi nga dëshmitarët;
   e) verifikim në vendin e punës;
   f) praktikat dhe rastet e procedimeve disiplinore të mëparshme të punëmarrësit që nuk janë shlyer;
   g) kryen çdo veprim tjetër të nevojshëm për verifikimin e ngjarjes.
2. Organi disiplinor mund të përdorë aktivisht çdo mjet të ligjshëm për të mbledhur fakte e prova. Organi disiplinor heton kryesisht të gjitha faktet e provat dhe vlerëson të gjitha rrethanat e ngjarjes që janë të nevojshme për marrjen e vendimit.
3. Për aq sa pretendohet nga palët, dhe është e mundur, ato paraqesin fakte e prova përgjatë procedimit.
4. Organi disiplinor bazohet në bindjen e vet të brendshme, në bazë të të gjitha fakteve e provave të mbledhura, në dhënien e vendimit për procedimin disiplinor.
5. Çdo provë apo fakt i mbledhur gjatë procedimit disiplinor vihet në dispozicion të punonjësit ndaj të cilit nisi procedimi disiplinor.
6. Provat në bazë të së cilës nis procedimi i bashkëlidhen aktit të njoftimit të fillimit të procedimit disiplinor.

Njoftimi i fillimit të procedimit disiplinor

1. Në rastin e marrjes dijeni për një shkelje disiplinore, organi disiplinor përkatës brenda 5 ditëve punë fillon procedimin disiplinor.
2. Me fillimin e procedimit disiplinor, organi disiplinor njofton, me shkrim, punonjësin ndaj të cilit nis ky procedim për:
   a. shkeljen disiplinore të pretenduar se është kryer;
   b. të drejtën për t'u përfaqësuar apo për të pasur një shoqërues përgjatë procedimit, nga sindikata ku është anëtar ose person tjetër, sipas zgjedhjes së lirë të vet;
   a. të drejtën për të dhënë sqarime, mendime apo sugjerime, verbalisht ose me shkrim, për shkeljen e pretenduar si të kryer;
   c. të drejtën për të paraqitur dëshmitarë, parashtruar fakte dhe prova, verbalisht ose me shkrim, ose për të kërkuar marrjen e tyre, deri në dhënien e vendimit nga organi disiplinor;
   d. të drejtën për t'u dëgjuar, verbalisht ose me shkrim;
   e. datën kur do të zhvillohet seanca dëgjimore për shkeljen e pretenduar, e cila nuk mund të caktohet më shpejt se 72 orë pune nga marrja e njoftimit nga punëmarrësi për fillimin e procedimit disiplinor;
   f. të drejtën për të pasur një vendim brenda një afati të arsyeshëm, të drejtën për të pasur një vendim të arsyetuar, të drejtën për t'u ankuar brenda ndërmarrjes, si dhe të drejtën për t'u ankuar ndaj vendimit përfundimtar;
   g. të drejtën që ka për t'u njohur me dosjen e procedimit disiplinor në çdo kohë.

[...]

Procedurat e ankesave

Koncepti i shqyrtimit të ankesave në vendin e punës ka të bëjë me ankesat e ngritura nga një apo më shumë punëmarrës për shkak se u është mohuar një përfitim apo një e drejtë ekzistuese. Rekomandimi nr. 130 i ILO-s përcakton se cilado situatë apo masë që ndikon, apo mund të ndikojë kushtet e punës së një punëmarrësi apo të punëmarrësve, mund të jetë shkak për t'u ankuar, kur ajo bie ndesh me kontratën kolektive në fuqi, kontratën individuale të punës të punëmarrësit, rregulloret e brendshme të punës, ligjet apo rregulloret, si dhe zakonet profesionale të punës apo vendit të punës së punëmarrësit.

Ankesat janë një e drejtë për të reaguar ndaj mosmarrëveshjeve mbi baza të drejtash dhe klasifikohen si "individuale" në rastet kur përfshijnë një punëmarrës të vetëm, dhe "kolektive" në rastet kur një grup punëmarrësish janë të pakënaqur dhe ankohen në lidhje me të njëjtën çështje. Parashikimi i një procedure për shqyrtimin e ankesave brenda vendit të punës (ndërmarrjes) bëhet me qëllimin për të trajtuar në mënyrë efikase dhe të drejtë ankesat e punëmarrësve.

Parashikimi i procedurave të ankesave mund të bëhet në rregulloren apo procedurat e brendshme të ndërmarrjes, në kontratën kolektive ose në legjislacionin e punës.

Edhe nëse një mosmarrëveshje nuk cilësohet si shkak për ankesë, nuk do të thotë se kësaj mosmarrëveshjeje nuk i duhet gjetur zgjidhje. Mosmarrëveshjet që lidhen me vlerat, personalitetin apo pushtetin/mosmarrëveshjet strukturore mund të kenë një ndikim negativ në vendin e punës, tek personat e përfshirë, dhe në disa raste edhe tek persona të tjerë rreth tyre. Në fakt, organizatat përpiqen gjithmonë e më shumë t'u japin zgjidhje edhe çështjeve të tilla. Megjithatë, paraqitja e një ankese aktivizon një sërë të drejtash dhe përgjegjësish si për punëmarrësit, ashtu dhe për punëdhënësit, ndaj duhet të bëhen përpjekje që mekanizmi i shqyrtimit të ankesave të mos ngatërrohet me procese të tjera po aq të dobishme, por që përqendrohen në lloje të tjera mosmarrëveshjesh (si për shembull, shumë nga mosmarrëveshjet ndërpersonale).

Shembull i dispozitave të një kontrate kolektive që parashikon një procedurë ankesash

[...]

1. Punëmarrësi/it nga marrja dijeni për shkakun/arsyen e ankesës, mund të paraqesë/in një ankesë në formë të shkruar, tek eprori i tij/tyre i drejtpërdrejtë. Eprori i drejtëpërdrejtë brenda 3 ditëve punë nga marrja e ankesës komunikon verbalisht me strukturën përgjegjëse për trajtimin e saj, si dhe informon punëmarrësin dhe përfaqësuesin e tij/saj, nëse është rasti, mbi vendimin për masat që do të merren dhe afatin për zgjidhjen e ankesës. Nëse natyra e ankesës është e tillë që një ndërveprim midis punëmarrësit dhe eprorit të drejtëpërdrejtë nuk është e përshtatshme, punëmarrësi mund të paraqesë ankesën në formë të shkruar tek eprori më i lartë në hierarki që mbikëqyr sektorin në të cilën ai ka vendin e punës.
2. Nëse eprori i drejtpërdrejtë nuk i përcjell informacion punëmarrësit brenda afatit të përcaktuar në pikën 1 më sipër, ose punëmarrësi nuk është dakord me zgjidhjen e saj, ose nëse një ndërveprim midis punëmarrësit dhe eprorit të drejtëpërdrejtë nuk është e përshtatshme, ai ka të drejtë të paraqesë ankesë më shkrim pranë eprorit më të lartë në hierarki që mbikëqyr sektorin ku ka vendin e punës. Eprori më i lartë në hierarki brenda 3 ditëve punë nga marrja e ankesës thërret në takim punëmarrësin/it, me qëllim që të gjejë një zgjidhje në mirëbesim. Jo më vonë se 3 ditë punë nga takimi, eprori më i lartë në hierarki i komunikon me shkrim vendimin e marrë punëmarrësit/ve dhe përfaqësuesit të tij/saj, nëse është rasti.
3. Paraqitja me shkrim e ankesës sipas pikës 1 dhe 2 më sipër, i njoftohet menjëherë personit/strukturës përgjegjëse për burimet njerëzore.
4. Punëmarrësi/it mund të vijojë/jnë të paraqesë/in ankim ndaj vendimit të eprorit më të lartë në hierarki në nivelin më të lartë drejtues të ndërmarrjes/administratori, nëse:
   a. eprori më i lartë në hierarki i punëmarrësit nuk përgjigjet brenda afatit të përcaktuar në pikën 2 më sipër pa shkaqe/arsye objektive, ose
   b. natyra e ankesës është e tillë që një ndërveprim mes tyre nuk është i përshtatshëm, ose
   c. vendimi i eprorit mbikëqyrës/më të lartë në hierarki konsiderohet nga punëmarrësi i pambështetur.

5. Në rastet e cituara sipas pikës 4 më sipër, punëmarrësi/it ka/kanë të drejtë të paraqesë/in ankim tek personi përgjegjës i burimeve njerëzore dhe administratori i ndërmarrjes. Ankimi në këto raste i përcillet menjëherë komisionit të bashkëpunimit në punë për ankesat.
6. Komisioni, vlerëson faktet konkrete dhe dokumentacionin e nevojshëm, si dhe mund të thërrasë të dëgjojë punëmarrësin/it që ka/kanë paraqitur ankesën dhe përfaqësuesin e tij sipas rastit. Brenda 3 ditëve punë nga përcjellja e ankimit, Komisioni përgatit një raport me propozimin për zgjidhjen saj, i cili i përcillet personit përgjegjës për burimet njerëzore në ndërmarrje dhe drejtuesit më të lartë/administratorit.
7. Administratori i ndërmarrjes së bashku me personin përgjegjës të burimeve njerëzore, duhet që brenda 5 ditëve punë nga dita e paraqitjes së ankimit, të thërrasë në takim punëmarrësin/punëmarrësit që ka/kanë paraqitur ankesën dhe përfaqësuesin e tij/saj sipas rastit, nëse punëmarrësi e dëshiron këtë. Jo më vonë se 5 ditë nga takimi, administratori i komunikon me shkrim punëmarrësit/ve dhe përfaqësuesve të sipërcituar vendimin e marrë për ankimin.
8. Vendimi i drejtuesit më të lartë/ administratorit është përfundimtar. Ky vendim nuk pengon të drejtën e punëmarrësit për të përdorur rrugë të tjera ligjore për zgjidhjen e ankesës sipas legjislacionit në fuqi.

[...]

Ankesat mund të jenë të shumëllojshme, me kusht që të lidhen me të drejta të parashikuara, dhe mund të përfshijnë midis të tjerash:

- ngacmimin dhe bullizimin;
- diskriminimin;
- mosrespektimin e protokolleve të sigurisë dhe shëndetit në punë;
- mosrespektimin apo mospagimin e pagave dhe përfitimeve të tjera;
- refuzimin e punëdhënësit për të dhënë ditët e pushimit, etj.

Shembull

- Një punëmarrëse mendon se eprori i saj e trajton keq pasi është e vetmja grua dhe nënë që punon në ndërmarrje. Në disa raste, punëmarrësja ka kërkuar të punojë nga shtëpia për t'u kujdesur për foshnjën e saj. Ajo ka dëgjuar eprorin të kritikojë punën e saj duke e quajtur "dembele" para kolegëve të tjerë. Punëmarrësja paraqitet pranë Departamentit të Burimeve Njerëzore për të dorëzuar një ankesë kundër eprorit të saj për diskriminim.

Pavarësisht nëse procedura e paraqitjes së ankesave parashikohet në rregulloren e brendshme të ndërmarrjes apo në kontratën kolektive, çdo punëmarrës ka të drejtë të paraqesë ankesa dhe të marrë pjesë në proces pa iu nënshtruar asnjë forme paragjykimi. Sidoqoftë, mënyra më e mirë është që procedura e shqyrtimit të ankesave të formalizohet në një dokument politikash dhe procedurash për shqyrtimin e ankesave, me qëllim që të garantohet trajtimi dhe shqyrtimi i rregullt, i drejtë dhe efikas i tyre. Rekomandimi nr. 130 i ILO-s parashikon të drejta dhe përgjegjësi të barabarta për organizatat e punëmarrësve apo përfaqësuesit e punëmarrësve në lidhje me hartimin dhe zbatimin e procedurave të shqyrtimit të ankesave.

Procedura e ankesave synon:

- të krijojë harmoni dhe transparencë në vendin e punës;
- të krijojë një mekanizëm që punëmarrësit të shprehin çdo shqetësim të tyre, qofshin këto të bazuara në fakte apo perceptime;
- të parandalojë përshkallëzimin e mosmarrëveshjeve në vendin e punës, dhe
- të reduktojë mbështetjen tek mekanizmat e jashtme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Procedurat e ankesave nuk kanë për qëllim të zgjidhin çështje të interesit të përbashkët apo çështje që i përkasin sferës së bisedimeve kolektive[54].

54 R130 – Rekomandimi për Shqyrtimin e Ankesave, 1967 (Nr. 130).

Shembull

- Një punëdhënës ka rënë dakord në kontratën kolektive t'i paguajë punëmarrësit e vet një nivel të caktuar page, por nuk e përmbush këtë detyrim. Një rast i tillë përbën shkak për të paraqitur një ankesë. Ndërkohë, në rastin kur punëmarrësit janë të pakënaqur me nivelin aktual të pagave dhe kërkojnë një rritje prej 10% të pagës, që refuzohet nga punëdhënësi, nuk jemi përpara rastit të një ankese, pasi një kërkesë e tillë e punëmarrësve nuk bazohet në ligjet ekzistuese, kontratën kolektive apo kontratën individuale të punës.

Procedura e shqyrtimit të ankesave duhet të hartohet në formë të shkruar dhe të jetë e kuptueshme nga të gjithë. Ajo duhet:

- të jetë e formuluar thjesht dhe të jetë e kuptueshme nga çdo punëmarrës;
- të jetë e lehtë për t'u ndjekur;
- të përcaktojë qartësisht rregullat e ruajtjes së konfidencialitetit dhe të dhënave personale;
- të parashikojë parimin e referimit të shpejtë të rasteve dhe të rregullojë në mënyrë të qartë afatet brenda të cilave duhet të zgjidhen pretendimet e ngritura;
- të përcaktojë qartësisht se para cilës/cilave struktura të ndërmarrjes mund të paraqiten fillimisht pretendimet e ngritura në ankesë dhe nëse është rasti, tek cilat struktura të tjera, mund të përcillen më tej këto pretendime në rast se ankesa nuk zgjidhet siç duhet në fazën e parë: me fjalë të tjera të përcaktohet linja hierarkike për paraqitjen e këtyre pretendimeve;
- të parashikojë mënyrat formale dhe jo formale për zgjidhjen e ankesave;
- të përcaktojë qartazi parimet e procedurës për shqyrtimin e ankesave, të tilla si të drejtën për t'u dëgjuar, për t'u mbrojtur, për t'u përfaqësuar, afatet kohore, të drejtën për t'u informuar në lidhje me zhvillimin e procedurës së shqyrtimit të ankesës dhe të vendimit për të, kërkesat për arsyetimin e vendimit, të drejtën për të apeluar, etj. (shiko më sipër);
- të parashikojë të drejtën e punëmarrësve që t'u drejtohen për të tilla pretendime sindikatave, nëse ka dhe të kërkojnë mbështetjen e tyre përgjatë procesit;
- të parashikojë të drejtën e punëmarrësve për të apeluar vendimin e marrë, mundësisht në një nivel më të lartë drejtues;
- të përcaktojë afatet kohore për secilën fazë të procedurës, veçanërisht për paraqitjen dhe parashtrimin e ankesës;
- të parashikojë parimet e mos-paragjykimit dhe mos-penalizimit të punëmarrësit që paraqet një ankesë;
- të parashikojë masa parandaluese për lindjen e ankesave dhe të ngarkojë njësinë e burimeve njerëzore të kujdeset për zbatimin e tyre.

▶ Këshilla të shkurtra

- Ankesat janë shprehje e ndjenjës së pakënaqësisë që punëmarrësit kanë në vendin e punës dhe kanë të bëjnë me shkeljen e perceptuar të një të drejte.
- Procedurat e shqyrtimit të ankesave janë procese të brendshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.
- Procesi i trajtimit të ankesave duhet të zbatohet në mënyrë të drejtë, efikase dhe të ndihmojë në stabilizimin e vendit të punës dhe në reduktimin e konfliktit.
- Procedurat e ankesave nuk mund të përdoren për të siguruar më shumë përfitime nga bisedimet kolektive.
- Asnjë punëmarrës nuk duhet të penalizohet apo të paragjykohet për shkak të paraqitjes së një ankese.

Parimet e shqyrtimit të ankesave

Procedurat e shqyrtimit të ankesave

Procedurat e shqyrtimit të ankesave hartohen për të zgjidhur në mënyrë sa më efikase konfliktet që lindin midis një punëmarrësi dhe ndërmarrjes apo stafit drejtues të saj. Qëllimi i procedurës së ankesave është që t'u ofrojë punëmarrësve mundësinë për të lajmëruar se ata janë të pakënaqur nga diçka në punë dhe që ka të bëjë me të drejtat e tyre. Në këtë mënyrë, punëmarrësve u jepet një mundësi e shpejtë, më pak e kushtueshme dhe shumë efikase për të kundërshtuar vendimet e eprorëve apo drejtuese. Për të qenë efikase, këto procedura duhet të miratohen zyrtarisht si pjesë përbërëse e rregullave dhe rregulloreve të brendshme të punës, pra të hartohen formalisht dhe t'u komunikohen të gjithë punëmarrësve. Procedura e shqyrtimit të ankesave duhet të hartohet në mënyrë progresive (të përshkallëzuar) për të mundësuar të kuptuarit e natyrës së mosmarrëveshjes, për të kërkuar mundësitë për zgjidhje konsensuale dhe nëse kjo nuk është e mundur, për të marrë një vendim përfundimtar në lidhje me ankesën.

Procedurat e ankesave duhet të menaxhohen dhe zbatohen nga punëdhënësi në përputhje me legjislacionin në fuqi, në mënyrë të drejtë, të paanshme dhe transparente për të gjithë punëmarrësit. Këta të fundit, pavarësisht statusit të tyre të punësimit, do duhet të kenë mundësinë t'i përdorin ato. Punëmarrësit që paraqesin një ankesë nuk duhet të penalizohen apo të përballen me asnjë formë paragjykimi. Qëllimi i një procedure efikase ankesash është të garantojë një mjedis pune të sigurt dhe të qëndrueshëm dhe të parandalojë përshkallëzimin e mosmarrëveshjeve duke krijuar mundësinë e zgjidhjes miqësore të mosmarrëveshjes brenda vendit të punës[55].

Procedura e shqyrtimit të ankesave duhet të miratohet zyrtarisht

Shqyrtimi i ankesave mund të rregullohet në kontratën kolektive dhe/ose mund të formalizohet përmes rregulloreve të brendshme. Në këtë mënyrë, ndërmarrja dëshmon kulturën e saj për zgjidhjen e problemeve, keqkuptimeve dhe konflikteve të brendshme, si dhe seriozitetin e saj në parandalimin dhe trajtimin e situatave të tilla.

Procedura e ankesave duhet të jetë e thjeshtë dhe e kuptueshme nga të gjithë punëmarrësit

Procedurat e ankesave duhet të jenë të thjeshta në mënyrë që të kuptohen lehtësisht nga çdo punëmarrës pavarësisht formimit të tij/saj personal apo profesional. Punëdhënësit mund të miratojnë një procedurë standarde për shqyrtimin e ankesave të punëmarrësve, madje mundësisht të paraqitur edhe në formë të thjeshtë grafike që është më e lehtë për t'u lexuar e kuptuar.

55 https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_622209.pdf.

Realizimi i një procesi të drejtë

Strukturat e krijuara dhe të ngarkuara me shqyrtimin e ankesave duhet të realizojnë një proces korrekt dhe të drejtë. Jo vetëm kaq, por e drejta për t'u përfaqësuar nënkupton që nëse punëmarrësi që paraqet një ankesë dëshiron, përfaqësuesi i tij/saj duhet të ketë mundësinë të marrë pjesë në proces.

Objektiviteti

Strukturat e krijuara për shqyrtimin e ankesave duhet të shqyrtojnë dhe eksplorojnë të gjitha rrethanat që lidhen me një ankesë specifike. Vetëm nëse eksplorohen të gjitha aspektet e një situate mund të arrihet një konkluzion objektiv mbi çfarë ka ndodhur dhe mbi mënyrën e zgjidhjes. Për këtë është e nevojshme:

- mbledhja e të gjitha dëshmive nga të gjithë palët e përfshira në mosmarrëveshje;
- mbledhja e dëshmive nga palë të tjera që kanë qenë të pranishme, në mënyrë që të merret edhe një këndvështrim tjetër i ngjarjes;
- mbledhja e të gjithë dokumenteve, regjistrimeve dhe kryerja e inspektimeve të nevojshme;
- nëse është e nevojshme, organizimi i një takimi ballë për ballë me personat e përfshirë në një mjedis të qetë e të sigurt, ku ata të mund të shprehen lirisht pa patur frikë nga hakmarrje të mundshme.

Besimi për trajtimin e çështjes

Strukturat e krijuara për trajtimin e ankesave duhet të dëshmojnë besueshmëri për trajtimin e rastit. Ndaj është e nevojshme që të krijohen strukturat e duhura, të cilat kanë njohuri të mira mbi ankesat dhe procedurat e shqyrtimit të tyre dhe që dëshmojnë aftësi dhe besim për trajtimin pa vonesë të çështjeve të paraqitura. Besimi në procedurën e shqyrtimit të ankesës ndihmon zgjidhjen e çështjes dhe kontribuon për ngritjen e një kulture për trajtimin me efekt parandalues të mosmarrëveshjeve në vendin e punës.

Zgjidhja e shpejtë dhe e menjëhershme

Ankesat duhet të zgjidhen shpejt dhe pa vonesa. Qëllimi i procedurës së shqyrtimit të ankesave është të eliminojë konfliktin që në zanafillë.

Këshilla të shkurtra

Për zgjidhjen e ankesës duhet të respektohet një procedurë e drejtë:

- procedurat e shqyrtimit të ankesave duhet të realizohen me shpejtësi. Rekomandohet që procedura të shoqërohet me përcaktimin e afateve kohore;
- procedurat duhet të jenë të thjeshta dhe t'u shpjegohen punëmarrësve në një gjuhë të kuptueshme;
- ankuesi duhet të mbahet i informuar mbi hapat e procedurës dhe veprimet e ndërmarra në lidhje me ankesën e paraqitur;
- ankuesi ka të drejtë të paraqitet dhe marrë pjesë në procesin e shqyrtimit të ankesës, pasi kjo pjesëmarrje krijon një mjedis transparent dhe të përgjegjshëm;
- ankuesi dhe çdo punëmarrës apo drejtues kundër të cilit drejtohet ankesa (subjekt i ankesës), ka të drejtë të dëgjohet para se të jepet një zgjidhje, të hartohet një rekomandim apo të merret një vendim;
- të gjithë përfaqësuesit e punëdhënësit të përfshirë në procesin e shqyrtimit të ankesave duhet të veprojnë me objektivitet dhe në mënyrë të paanshme;
- punëmarrësit mund të zgjedhin të përfaqësohen apo të kërkojnë ndihmën e sindikatës apo ndonjë personi tjetër, ndërsa punëdhënësit mund të kërkojnë ndihmën e organizatës së punëdhënësve;
- punëmarrësve duhet t'u jepet leje që të përgatiten;
- të ardhurat e punëmarrësve nuk mund të cenohen apo të pakësohen gjatë procesit të shqyrtimit të ankesës;
- punëmarrësit nuk duhet të penalizohen apo trajtohen në mënyrë paragjykuese për shkak të paraqitjes së ankesës;
- për të shmangur cenimin e ankuesit apo personave të identifikuar në ankesë, organet drejtuese dhe Burimet Njerëzore duhet të garantojnë ruajtjen e konfidencialitetit në lidhje me ankesën.

Mbajtja e të dhënave për çdo çështje

Mbajtja e të dhënave mbi ankesat e shqyrtuara është një çështje që duhet të merret seriozisht në konsideratë. Këto të dhëna që mbahen nga punëdhënësi mund të shërbejnë për referim në rastet e ardhshme. Mos mbajtja e tyre mund të inkurajojë përsëritjen në të ardhmen të situatave të njëjta, gjë që nuk kontribuon për forcimin e kulturës së parandalimit të mosmarrëveshjeve të punës.

Proporcionaliteti dhe hierarkia në zgjidhjen e ankesave

Është me vend të thuhet se çdo situatë që përbën shkak për ngritjen e një ankese duhet të trajtohet në mënyrë proporcionale. Çdo rast duhet të merret në shqyrtim nga strukturat përkatëse të parashikuara në rregulloret dhe procedurat e brendshme, megjithatë përfshirja e eprorëve të nivelit të parë (eprorëve të drejtpërdrejtë) do të ishte e mjaftueshme për fazën e parë të shqyrtimit të çështjes.

Përfshirja e të gjithëve në mënyrë formale dhe jo formale

Organet drejtuese duhet të punojnë me palët e përfshira, t'i inkurajojë ata të marrin pjesë në proces dhe të jenë të hapur ndaj qëndrimeve të ndryshme dhe mundësive për të arritur një marrëveshje për të ecur përpara drejt një mjedisi të paqtë pune. Drejtuesit duhet të përdorin mënyra formale dhe jo formale për t'i gjetur zgjidhje ankesave të punëmarrësve. Gjithashtu, në rregulloret dhe procedurat e brendshme mund të parashikohet mundësia e përdorimit të:

- takimeve të veçanta;
- takimeve në grup;
- seancave të ndërmjetësimit nga ndërmjetës të brendshëm në ndërmarrje ose ndërmjetës profesionistë.

Konfidencialiteti kundrejt transparencës

Gjatë trajtimit të një ankese struktura përgjegjëse duhet të marrë masa për të ruajtur konfidencialitetin aty ku është e nevojshme, veçanërisht sa i takon çështjeve të ngacmimit seksual. Për më tepër, duhet të respektohen të gjitha të dhënat personale, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe rregulloret e brendshme të ndërmarrjes mbi të dhënat personale.

Mbrojtje ndaj penalizimeve

Punëmarrësit duhet të garantohen zyrtarisht se ata nuk do të jenë subjekt i penalizimeve për shkak të paraqitjes së një ankese. Kodi i Punës parashikon se zgjidhja e kontratës së punës së një punëmarrësi konsiderohet pa shkaqe të arsyeshme kur ajo bëhet për shkak

se punëmarrësi ka ngritur pretendime që rrjedhin nga kontrata e punës[56].

Një procedurë tipike ankesash hartohet si një proces progresiv dhe i ndarë në faza. Kjo mund të ndryshojë nga njëra ndërmarrje në tjetrën, megjithatë hapat tipike të një procedure për shqyrtimin e ankesave paraqiten më poshtë.

Hapat tipike të procedurës së ankesës

- **Hapi 1:** punëmarrësi paraqet në mënyrë jo formale ankesën tek menaxheri i linjës/eprori i drejtpërdrejtë (nëse ai/ajo nuk është subjekt i ankesës). Mundësisht çështja zgjidhet përmes një bisede informale.
- **Hapi 2:** nëse ankuesi është i pakënaqur me rezultatin e hapit të parë (ose në rastin kur eprori i drejtpërdrejtë është subjekt i ankesës), ankesa mund të paraqitet para një drejtuesi të një niveli më të lartë përgjegjësie. Ky hap zakonisht është i formalizuar.
- **Hapi 3:** mes ankuesit dhe përfaqësuesit të tij, nëse është rasti dhe përfaqësuesve të punëdhënësit (drejtuesve më të lartë) zhvillohet një diskutim duke respektuar afatet kohore të parashikuara. Në rast se ankuesi nuk është i kënaqur me rezultatin e diskutimit, mund ta referojë çështjen tek një nivel më i lartë përgjegjësie menaxheriale.
- **Hapi 4:** mes ankuesit dhe përfaqësuesit të tij, nëse është rasti dhe përfaqësuesit më të lartë menaxherial (zakonisht një përfaqësues i burimeve njerëzore apo shqyrtuesi i ankesës) zhvillohet një diskutim duke respektuar afatet kohore të parashikuara.
- **Hapi 5:** nëse ankuesi është i pakënaqur me rezultatin dhe/ose procedurën e trajtimit të ankesës, ai mund ta referojë çështjen tek një procedurë e jashtme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Shpesh ndodh që ankesat të lindin si pasojë e gabimeve në gjykim apo keqkuptimeve të paqëllimshme. Për këtë arsye, lehtësimi i dialogut dhe mirëkuptimit mes palëve u mundëson atyre arritjen e një zgjidhjeje miqësore dhe shmangien e një procedure formale që zgjat në kohë.

56 Neni 146, pika 1, gërma a, e Kodit të Punës.

Punëdhënësit nuk duhet të zotohen vetëm me fjalë për zgjidhjen e ankesave. Mungesa e procedurave apo procedurat e papërshtatshme për shqyrtimin e ankesave mund të shkaktojnë nivele të larta pakënaqësie në vendin e punës dhe produktivitet të ulët. Pavarësisht rëndësisë që ka zbatimi konsistent i procedurës së ankesave, inkurajohet që të përdoren dhe metoda krijuese për zgjidhjen e problemeve. Nëse drejtuesi që drejton procesin e shqyrtimit të ankesës e ka të pamundur të mbajë qëndrim objektiv dhe të paanshëm, është e rëndësishme që ky fakt të deklarohet dhe për trajtimin e saj të caktohet një person tjetër.

Rezultatet përfundimtare të procedurës së shqyrtimit të ankesave duhet të jenë të sigurta dhe praktike për zgjidhjen e ankesës. Rezultati i shqyrtimit të ankesës nuk mund t'i ngarkojë punëmarrësit me shkelje të etikës së sjelljes apo për performancë të dobët. Megjithatë, mund të përcaktojë ekzistencën e elementëve që përbëjnë shkak për nisjen e një procedimi disiplinor ndaj personit përgjegjës.

Shqyrtimi i brendshëm i ankesave realizohet përmes një procesi të drejtë dhe bazohet në parimet si vijon:

- Trajtimin e shpejtë me qëllim zgjidhjen sa më shpejt të jetë e mundur;
- Respektimin e organizimit hierarkik në ndërmarrje duke synuar zgjidhjen më së pari sa më afër palës që paraqet ankesën;
- Objektivitetin në trajtimin e çështjes objekt ankese;
- Përfshirjen e drejtpërdrejtë të ankuesit në shqyrtimin e ankesës;
- Dhënien e arsyeve lidhur me qëndrimet dhe vendimet;
- Trajtimin proporcional të ankesave;
- Dokumentimin e trajtimit të ankesave në formë të shkruar dhe të kuptueshme nga të gjithë;
- Respektimin e politikave të ndërmarrjes për mosdiskriminimin, ngacmimin seksual, të dhënat personale dhe konfidenciale, në përputhje me Kodin e Punës dhe legjislacionin e punës në vend.

Punonjësit garantohen se do të ndihen të qetë për të komunikuar hapur, pa patur frikë nga ndëshkimi si rezultat i paraqitjes së ankesave të tyre. Punonjësit garantohen se nuk do t'i nënshtrohen asnjë ndëshkimi apo penalizimi të çfarëdo natyre për shkak të paraqitjes së një ankese.

▶ Këshilla të shkurtra

- Procedurat e ankesave hartohen për të trajtuar në mënyrë konstruktive pretendimet e ngritura nga punëmarrësit.
- Procedura e ankesave duhet të jetë në formë të shkruar dhe të kuptohet nga të gjithë.
- Punëdhënësi duhet të zhvillojë dhe zbatojë procedurat e ankesave në mënyrë të drejtë, me korrektësi dhe sa më shpejt të jetë e mundur.
- Procedurat e ankesave nuk janë procedura disiplinore.
- Procedurat e ankesave duhet të jenë progresive dhe të synojnë fillmisht për zgjidhje konsensuale para marrjes së një vendimi.
- Punëmarrësit të cilët paraqesin një ankesë duhet të mbrohen nga çdo formë hakmarrjeje apo penalizimi.
- Procedurat e ankesave mund të negociohen mes përfaqësuesve të punëmarrësve dhe punëdhënësit.

Procedura e brendshme për zgjidhjen e ankesave

Procedurat për shqyrtimin e ankesave përcaktojnë një proces në të cilin punëmarrësit mund të shpjegojnë dhe të kërkojnë të zgjidhin me efikasitet mosmarrëveshjet që lindin në vendin e punës. Në përgjithësi, procedura e ankesave merr formën e një politike, procedure apo rregulloreje të brendshme të punëdhënësit. Këto procedura duhet të shkruhen në gjuhë të thjeshtë dhe të qartë. Procedurat e ankesave duhet të jenë praktike dhe efikase. Zbatimi i tyre duhet të monitorohet nga njësia e burimeve njerëzore apo struktura të ngjashme. Punëmarrësit, përfaqësuesit e sindikatave dhe strukturat menaxheriale të ndërmarrjes duhet të trajnohen në lidhje me procedurën e ankesave dhe të kenë mundësi ta përdorin atë.

Zakonisht, një politikë e brendshme e punëdhënësit për procedurat e shqyrtimit të ankesave përmban:

- qëllimin;
- fushën e zbatimit;
- përkufizimet;
- personat përgjegjës për zbatimin;
- të drejtat dhe detyrimet e palëve;
- të drejtën për t'u përfaqësuar;
- një proces progresiv për shqyrtimin e ankesës dhe të ndarë në hapa dhe me afate të paracaktuara për çdo hap;
- pasojat e shkeljes; dhe
- formularë tip.

Procedura e shqyrtimit të ankesave duhet të përcaktojë një kanal të qartë komunikimi mes punëdhënësit dhe punëmarrësve për të gjithë problematikën që lidhet me punën. Çdo hap në këtë proces duhet të jetë i drejtë dhe i ekuilibruar. Procedura për shqyrtimin e ankesës nis kur punëmarrësi ngre një çështje/paraqet një ankesë pranë eprorit të drejtpërdrejtë dhe përfundon sapo ajo të zgjidhet nga drejtuesi më i lartë në hierarki. Procedura e shqyrtimit të ankesave mund të lejojë të paraqiten dëshmi në format audio dhe video.

Një punëmarrës duhet të informohet për të drejtën për t'u përfaqësuar nga përfaqësuesit e punëmarrësve apo nga një koleg i tij përgjatë gjithë procedurës së trajtimit të ankesës dhe t'i jepet kohë për të diskutuar shqetësimin me përfaqësuesin e vet. Punëmarrësi nuk mund të largohet nga vendi i punës pa informuar paraprakisht eprorin e vet.

Shembull

- një punëmarrës paraqet në mënyrë verbale para eprorit të drejtpërdrejtë një ankesë;
- eprori i drejtpërdrejtë shqyrton ankesën brenda dy ditësh pune;
- eprori i drejtpërdrejtë, brenda këtij afati, jep opinionin dhe sugjerimet e tij për zgjidhjen e ankesës;
- nëse punëmarrësi ngelet i pakënaqur, brenda një jave ai duhet të paraqesë një ankesë me shkrim në nivelin tjetër të drejtimit;
- drejtuesi më i lartë duhet ta hetojë më tej çështjen duke mbledhur prova dhe duke pyetur palët në fjalë;
- drejtuesi duhet të përgatisë një raport me rekomandimet përkatëse brenda 5 ditëve;
- nëse punëmarrësi është i pakënaqur, raporti dhe ankimi me shkrim i paraqitet nivelit tjetër (më të lartë) të menaxhimit;
- seanca dëgjimore për ankesën drejtohet nga shqyrtuesi i ankesës (organizuar nga burimet njerëzore);
- vendimi i shqyrtuesit të ankesës i jepet palëve me shkrim;
- nëse mes palëve në fjalë nuk arrihet zgjidhje apo marrëveshje, drejtuesi harton një raport me shkrim që i përcillet palëve dhe burimeve njerëzore;
- drejtuesi më i lartë merr një vendim përfundimtar mbi ankesën bazuar në procedurat dhe në raportin e përgatitur mbi ankesën;
- vendimi përfundimtar i komunikohet palëve dhe ankuesi informohet mbi të drejtën për të kaluar çështjen për zgjidhje në procedurat e jashtme të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, nëse ekzistojnë të tilla për rastin në fjalë;
- është e rëndësishme që në çdo rast që jepet një vendim përgjatë shqyrtimit të ankesës, të përcaktohen dhe njoftohen palët edhe kur dhe si vijon më tej procesi.

Procedura e shqyrtimit të ankesave duhet të përshtatet me ndërmarrjen konkrete dhe të pasqyrojë strukturën e saj organizative. Nëse punëdhënësi nuk e ka një të tillë, duhet ta miratojë atë sa më shpejt të jetë e mundur. Gjatë miratimit të një procedure për shqyrtimin e ankesave, duhet:

- të eksplorohen të gjitha mundësitë dhe të kuptohen mirë ato;
- të përcaktohet mënyra e paraqitjes së një ankese: si paraqitet ankesa;
- të rregullohet përgjigja ndaj pretendimeve të ngritura në ankesë: struktura që përgjigjet (cila) dhe kur jepet përgjigjja;
- të rregullohet procedura e shqyrtimit të ankesës: mënyra si t'i përgjigjesh një ankese;
- të rregullohet vendimarrja për ankesën: të finalizohet procedura (kur, cili, çfarë lloj vendimi merret);
- të rregullohet faza pas dhënies së vendimit: të marren masat për të ekzekutuar vendimin dhe aty ku shihet e nevojshme, për zbutjen e situatës.

▶ Këshilla të shkurtra

- Nëse ankesa e punëmarrësit është kundër eprorit të drejtpërdrejtë, punëmarrësi mund ta paraqesë menjëherë çështjen në nivelin tjetër më të lartë të drejtimit.
- Të gjitha proceset duhet të mbeten konfidenciale.
- Nëse procedura parashikon mundësinë për paraqitjen e dëshmive në format video apo audio, ato duhet të jenë të qarta dhe (mundësisht) të transkriptuara; procesi duhet t'i shpjegohet dëshmitarit nga shqyrtuesi i ankesës; dhe palët duhet të kenë mundësi ta shohin njëra-tjetrën.
- Fazat fillestare të procedurës së shqyrtimit të ankesave synojnë të gjenë një zgjidhje të përbashkët mes ankuesit dhe palëve të prekura.
- Fazat e mëvonshme të procedurës së shqyrtimit të ankesave synojnë të japin rekomandime dhe të merret një vendim përfundimtar për çështjen në fjalë.
- Procedurat e ankesave nuk mund të përdoren për të disiplinuar punëmarrësit, por mund të hartohen rekomandime për të vijuar me një proces disiplinor nëse identifikohen shkelje disiplinore.
- Nuk ekziston një procedurë ankesash që t'i përshtatet të gjitha situatave. Procedura e ankesave funksionon më mirë kur përshtatet me mjedisin në të cilin zhvillohen këto procedura. Përfshirja e përfaqësuesve të punëmarrësve është thelbësore për përshtatjen e procedurave të shqyrtimit të ankesave dhe për të maksimizuar përdorimin dhe pranueshmërinë e tyre.

Paraqitje e thjeshtuar e një procedure për zgjidhjen e ankesave në një ndërmarje

1. Keni një ankesë për një të drejtë të pretenduar të shkelur të cilin gjykoni se mund ta zgjidhni formalisht: paraqiteni tek eprori i drejtëpërdrejtë, ose tek një epror më i lartë në hieraki kur ankoheni për eprorin e drejtëpërdrejtë.
2. Përfshini në kërkesë disa të dhëna: emrin tuaj, si të kontaktoheni, ndaj kujt ankoheni, pse ankoheni, prova që keni, a do ndihmoheni/shoqëroheni/ përfaqësoheni në proces nga dikush.
3. Me paraqitjen e ankesës formale: njoftohen burimet njerëzore dhe regjistrohet ankesa në regjistrin e ankesave.
4. Verifikimi paraprak i pranueshmërisë së ankesës përpara fillimit të shqyrtimit të saj: nëse plotësohen kushtet, jepet vërtetim që është pranuar për shqyrtim ankesa nga shqyrtuesi i ankesës.
5. Dhënia e ndihmës aktive gjatë procesit të shqyrtimit të ankesës: informohet punonjësi mbi të drejtat gjatë shqyrtimit të ankesës, kuadrin rregullator në fuqi lidhur me të drejtën/at e pretenduar/a si të cenuara.
6. Seancë dëgjimore: brenda 3 ditëve pune nga paraqitja e ankesës ajo shqyrtohet nga shqyrtuesi i ankesës dhe gjatë seancës mbahen shënime.
7. Përfundimi i shqyrtimit të ankesës: brenda 3 ditëve pune nëse është paraqitur tek eprori i drejtpërdrejtë, ose brenda 6 ditëve pune nëse është paraqitur tek eprori i eprorit të drejtpërdrejtë. Afati shtyhet kur cështja është komplekse dhe i njoftohet punonjësit ankues.
8. Nëse nuk jeni të kënaqur me zgjidhjen ose nuk ju është kthyer përgjigje brenda afatit, keni të drejtën e ankimit brenda 5 ditëve pune nga njoftimi i vendimit apo nga mbarimi i afatit.
9. E drejta për ankim në nivelin më të lartë drejtues të ndërmarrjes: ankimi paraqitet te drejtuesi më i lartë/ administratori i ndërmarrjes.
10. I kërkohet mendim këshillimor Komisionit dypalësh të Bashkëpunimit në Punë për ankesat dhe mosmarrëveshjet. Komisioni paraqet mendimin e tij për zgjidhjen e ankesës brenda 3 ditëve pune.

14. Seancë dëgjimore me punonjësin brenda 5 ditëve pune.

15. Vendim mbi ankimin brenda 10 ditëve pune nga paraqitja e ankimit: nga drejtuesi më i lartë/ administratori i ndërmarrjes.

16. Procesi dokumentohet nga burimet njerëzore.

Mosmarrëveshjet për shkak të dhunës dhe ngacmimit në punë

Dhuna në vendin e punës është një çështje që është shpërfillur historikisht dhe vetëm kohët e fundit ka marrë vëmendjen e duhur. Si rrezik për sigurinë dhe shëndetin në punë që i prek të gjithë sektorët e ekonomisë, ajo konsiderohet një çështje që lidhet ngushtësisht me vendin e punës dhe që duhet trajtuar në mënyrë shteruese. Një konventë e kohëve të fundit e ILO-s për dhunën dhe ngacmimin parashikon këtë rregullim mjaft të nevojshëm[57]. Dështimi për të njohur traumën fizike dhe psikologjike të punëmarrësve, si viktima që vuajnë dhunën në vendin e punës, mund të shkaktojë destabilizimin e vendit të punës, të dëmtojë marrëdhëniet e punës, të ndikojë qëndrueshmërinë e ndërmarrjes, të ndikojë negativisht në mirëqenien e punëmarrësit dhe mund të sjellë pasoja edhe më të mëdha në komunitet[58].

Në varësi të sektorit, dhuna në punë dhe që ka lidhje me punën, mund të vijë si rezultat i dhunës fizike, seksuale dhe asaj psikologjike. Këto tre kategori mund të ndahen më tej në:

Dhuna fizike
- abuzim fizik
- vrasje
- goditje

Dhuna psikologjike
- ngacmim
- abuzim verbal
- kanosje
- bullizëm
- mobing (shpotitje)

Dhuna seksuale
- përdhunim
- sulm seksual
- ngacmim seksual

Rezoluta e miratuar nga Konferenca e gjashtë ndërkombëtare e statisticienëve të punës në vitin 1998, e përkufizon dëmtimin në punë si "çdo dëm, sëmundje apo vdekje që vjen si pasojë e një aksidenti në punë", ndërsa aksidenti në punë përkufizohet si "ndodhi e papritur dhe e paplanifikuar, përfshirë aktet e dhunës, që lindin apo lidhen me punën dhe që si pasojë e të cilave dëmtohen, sëmuren apo gjejnë vdekjen një apo më shumë punëtorë"[59].

Punëdhënësit kanë përgjegjësinë pozitive të kujdesit për të siguruar se punëmarrësit dhe çdo person që kryen proceset e punës në vendin e punës të mbrohet nga çdo rrezik për sigurinë dhe shëndetin, ku përfshihet dhe mbrojtja nga dhuna. Kjo është një përgjegjësi

57 K190 – Konventa për dhunën dhe ngacmimin, e vitit 2019 (Nr. 190).
58 https://www.ilo.org/safework/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_108511/lang--en/index.htm.
59 Rezoluta në lidhje me statistikat e dëmtimeve në punë (që vijnë si rezultat i aksidenteve në punë), e miratuar nga Konferenca e gjashtë ndërkombëtare e statisticienëve të punës (tetor 1998).

proaktive që kërkon planifikim të kujdesshëm duke përcaktuar paraprakisht përgjegjësi të qarta dhe hapa proceduriale të detajuara. Punëdhënësit mund të konsiderohen përgjegjës për çdo dëm shkaktuar ndaj çdo personi në vendin e punës.

Incidentet e dhunës në vendin e punës ndikojnë në mirëqenien dhe sigurinë e punëmarrësve, por edhe në sjelljen e punëmarrësve në vendin e punës. Punëmarrësit mund të demotivohen, stresohen, të ndjehen fizikisht të lodhur, të mungojnë në punë dhe të jenë më pak produktivë. Në mënyrë të pashmangshme ndikohet dhe niveli i dorëheqjeve nga puna dhe produktiviteti i ndërmarrjes. Punëdhënësit mund të hartojnë një politikë për të rregulluar situata të tilla në vendin e punës dhe për të ofruar zgjidhje për çështjet që ngrihen nga punëmarrësit për raste dhune në vendin e punës. Veçanërisht, strukturat menaxheriale duhet të trajnohen dhe zotërojnë aftësitë dhe njohuritë e duhura për të menaxhuar situatat në të cilat shfaqet dhuna. Çdo lloj dhe rast dhune duhet të pasohet nga një veprim konkret. Për këtë duhet marrë gjithmonë mendimi i drejtuesve të drejtpërdrejtë, njësisisë së burimeve njerëzore, specialistëve për sigurinë dhe atyre të jashtëm, si psikologëve, lehtësuesve, ndërmjetësve dhe negociatorëve.

Shembull

- Një punëmarrëse ka filluar punë një një dyqan rrobash. Ajo është e aftë dhe i ka krijuar përshtypje mjaft të mira eprorit. Për dy muaj, ajo mori çmimin e punëtorit të muajit. Shpesh herë asaj i bien në vesh fjalë që kolegët e punës thonë pas krahëve duke përhapur thashetheme për të. Në një rast, një kolege e punës shkon tek eprori dhe e akuzon punëmarrësen në fjalë për sjellje të pahijshme ndaj klientëve. Sa herë që kolegët e punës bëjnë plane bashkë për fundjavën, ata qëllimisht e përjashtojnë atë. Me kalimin e muajve, punëmarrësja bie në dëshpërim dhe nuk paraqitet në punë për disa ditë. Ky është një shembull bullizmi dhe traume psikologjike. Ky rast duhet të trajtohet me kujdes pasi nuk shfaqet hapur dhe mund të diagnostifikohet në mënyrë të gabuar si një rast që ka të bëjë me performancën apo sjelljen në punë të punëmarrëses.
- Punëmarrësi A.K. ka informuar punëdhënësin se ndjehet i rraskapitur dhe se është e nevojshme të punësohen edhe persona të tjerë për të përballuar ngarkesën e punës. Punëdhënësi i është përgjigjur se për momentin nuk mund të punësojë personel shtesë. Punëmarrësi diagnostikohet me ankth dhe paaftësi për punë. Ai paraqet një kërkesë për transferim në një pozicion tjetër pune për shkak të gjendjes shëndetësore që ka ardhur si rezultat i mbingarkesës në punë. Burimet njerëzore dhe eprori i drejtpërdrejtë nuk e morën parasysh këtë kërkesë. Ky shembull ilustron një situatë kur nënvlerësimi i ngarkesës së punës dhe shpërfillja e nevojave të punëmarrësit nga ana e punëdhënësit ka çuar në ezaurimin dhe sëmundjen e rëndë të punëmarrësit.

Udhëzimet për trajtimin e dhunës në vendin e punës janë të ndryshme, në varësi të llojit të dhunës së ushtruar. Çështjet e ngacmimit seksual, diskriminimit, bullizmit kibernetik dhe dhunës psikologjike apo verbale janë të vështira për t'u diagnostikuar dhe raportuar. Punëmarrësit dhe strukturat drejtuese duhen trajnuar për mënyrën e diagnostikimit të këtyre rasteve. Për më tepër, duhet të zhvillohen procese objektive dhe të lehta për t'u përdorur, të zhvillohen e të jenë përvetësuar aftësitë e duhura për të mbështetur palët, si dhe të përcaktohen me kujdes rezultatet në mënyrë që të sigurohet drejtësi.

Procedura e ankesave duhet të jetë e përdorshme nga të gjithë punëmarrësit, ndaj dhe duhet të zbatohet në mënyrë që të jetë lehtësisht e përdorshme, diskrete, dinjitoze dhe e drejtë. Linjat e raportimit anonim që drejtohen nga profesionistë të jashtëm të pavarur janë një mekanizëm i dobishëm që garanton ngritjen në mënyrë diskrete të shqetësimeve nga ana e punëmarrësve. Megjithatë, sinjalizuesit duhet të kenë mbrojtje të mjaftueshme ndaj penalizimeve apo largimit nga puna. Besimi në proces arrihet vetëm nëse procesi është i drejtë dhe perceptohet si i tillë.

Formalizimi i rregullave dhe procedurave kundër diskriminimit dhe ngacmimit

Punëdhënësit duhet të trajtojnë me shpejtësi dhe vendosmëri situatat e diskriminimit dhe ngacmimit në vendin e punës. Për këtë qëllim, është e nevojshme:

- të miratojnë rregulla dhe procedura të brendshme që rregullojnë qartësisht dhe në mënyrë të përshtatshme situatat e ngacmimit;

Neni 32 i Kodit të Punës parashikon detyrimin e punëdhënësit që të respektojë dhe të mbrojë në raportet e punës personalitetin e punëmarrësit, si dhe të parandalojë çdo qëndrim që cenon dinjitetin e tij/saj. Punëdhënësi duhet të marrë të gjitha masat e nevojshme për të garantuar sigurinë dhe mbrojtjen e shëndetit mendor dhe fizik të punonjësve, për të ndaluar ngacmimin moral të kryer prej tij dhe nga punonjësit e tjerë, si dhe të afishojë dispozitat mbi ngacmimin moral dhe seksual dhe sanksionet përkatëse.
Shqetësimi seksual përkufizohet si çdo formë e padëshiruar sjelljeje, e shprehur me fjalë ose veprime fizike e simbolike, me natyrë seksuale, e cila ka për qëllim ose sjell si pasojë cenimin e dinjitetit personal, në mënyrë të veçantë kur krijon një mjedis kërcënues, armiqësor, poshtërues, përçmues ose fyes, që kryhet nga punëdhënësi kundrejt një punëmarrësi, një punëkërkuesi për punë ose midis punëmarrësve.
Punëmarrësi që ankohet se është ngacmuar ose sinjalizuesi i ngacmimeve nuk duhet të penalizohet për këtë arsye, të largohet nga puna, të diskriminohet ose të jetë viktimë e shqetësimeve seksuale dhe ngacmimeve.

- t'i bëjnë këto rregulla të njohura dhe transparente për të gjithë;
- t'i bëjnë ato të kuptueshme nga të gjithë punëmarrësit;
- t'i afishojnë këto rregulla në vende lehtësisht të aksesueshme nga të gjithë punëmarrësit;
- të përcaktojnë qartë sanksionet në rastet e diskriminimit dhe ngacmimit në vendin e punës;
- të ngrenë një strukturë ku punëmarrësit mund të paraqesin pretendimet e tyre dhe t'i inkurajojnë të gjithë punëmarrësit që të përdorin këtë strukturë menjëherë në raste të tilla;
- t'i orientojnë punëmarrësit për të kontaktuar menjëherë punëdhënësin apo strukturat e ngritura për të tilla raste;
- të rregullojnë në mënyrë të detajuar procedurën që duhet ndjekur;
- të përcaktojnë sa më shumë sjellje që përbëjnë forma ngacmimi;
- të garantojnë se punëmarrësi që paraqet ankesë apo që raporton një situatë të tillë është i mbrojtur nga çdo lloj penalizimi, diskriminimi apo ngacmimi;
- të krijojnë një linjë telefonike për ndihmë (help line) për këshillimin e punëmarrësve në raste të tilla.

Në rastin e ankesave për diskriminim, punëdhënësi është i detyruar të marrë të gjitha masat e nevojshme, përfshirë edhe masa disiplinore, për mbrojtjen e punëmarrësve nga diskriminimi dhe viktimizimi, dhe të përgjigjet me efikasitet brenda një muaji ankesave të ngritura për diskriminim.[60]

Sanksionet janë administrative, civile dhe penale.

- Kodi i Punës, neni 32;
- ligji për mbrojtjen nga diskriminimi, neni 13;
- ligji për barazinë gjinore në shoqëri, neni 18;
- Kodi Penal, neni 108/a: "Ngacmimi seksual përbën vepër penale dhe dënohet me burgim nga 1-5 vjet ose 3-7 vjet në varësi të rrethanave".

60 Neni 13 i ligjit nr. 10221, datë 4.2.2010, "Për mbrojtjen nga diskriminimi", i ndryshuar.

▶ Këshilla të shkurtra

- Jini proaktiv.
- Informoni punëmarrësit për ekzistencën e një strukture zyrtare të raportimit dhe trajtimit të rasteve të diskriminimit, dhunës dhe ngacmimit në vendin e punës.
- Mos i trajtoni këto çështje jashtë një procesi formal dhe të mirëmenduar.
- Punëmarrësit duhet të jenë të ndërgjegjësuar se dhuna që lidhet me punën përfshin ato ndodhi apo incidente që shfaqen në vendin e punës dhe që kanë të bëjnë me veprimtarinë e punës.
- Dhuna dhe ngacmimi me bazë gjinore ekziston në vendin e punës, veçanërisht në sektorët që dominohen nga burrat. Kini parasysh këtë nëse këshilloni organizatat e punëdhënësve dhe punëmarrësve.
- Format e tjera të diskriminimit janë një formë dhune ndaj punëmarrësve të prekur dhe duhet të trajtohen në mënyrë të përshtatshme.
- Proceset dhe aftësitë duhet të zhvillohen në mënyrë të kujdesshme dhe të vihen në përdorim aty ku shfaqet dhuna. Mos u nxitoni pa marrë mendime dhe këshilla të kujdesshme.

Orientime për procedura efikase për trajtimin e ankesave

Politikat e shqyrtimit të ankesave në ndërmarrje duhet të zbatohen në mënyrë të drejtë, por edhe të perceptohen si të tilla. Mekanizmi i ngritur për këtë qëllim duhet të jetë transparent, i drejtë, konfidencial dhe të garantojë se punëmarrësit, veçanërisht ata më vulnerabël, nuk do të pësojnë asnjë diskriminim apo hakmarrje. Në kategoritë e grupeve më vulnerabël të punëmarrësve përfshihen gratë, të rinjtë, punëmarrësit migrantë, punëmarrësit që janë të papërfaqësuar, personat më pak apo të paarsimuar, personat me aftësi të kufizuara, si dhe personat që u përkasin pakicave etnike. Punëmarrësit, përfaqësuesit e sindikatave dhe strukturat drejtuese të ndërmarrjes duhet të kenë besim tek procesi i ankesave dhe rezultatet e tij.

Të gjitha rregulloret dhe procedurat duhet të formulohen në mënyrë të tillë që të jenë të kuptueshme dhe të përdorshme nga të gjithë punëmarrësit, përfshirë punëmarrësit me aftësi të kufizuara, si për shembull duke përdorur shkrimin Braille apo makineritë zanore, etj. Rregulloret dhe procedurat e brendshme duhet të përfshijnë klauzola që parashikojnë

se kur ankesat paraqiten nga persona me aftësi të kufizuara, procedurat duhet të zbatohen në mënyrë të atillë që këta të fundit të kenë aksesin e duhur në këto procedura.

Punëmarrësit vulnerabël shpesh ndihen të përjashtuar nga mjedisi i punës. Ata e shohin veten si të huaj krahasuar me grupimet dominuese dhe qëndrojnë larg proceseve formale. Ata preferojnë të mos ngrenë zërin pasi kanë frikë se grupet dominuese nuk do t'i trajtojnë në mënyrë të drejtë shqetësimet e tyre. Shpesh punëtorët vulnerabël druhen se paraqitja e ankesave do t'u shkaktojë diskriminim dhe hakmarrje nga grupet dominuese. Prandaj, procedurat e ankesave duhet të hartohen dhe zbatohen në mënyrë të atillë që të mundësojnë qasjen e personave vulnerabël në procesin e shqyrtimit të ankesës. Kështu rritet besimi tek proceset zyrtare.

Shembull

- Një punëmarrëse nuk ndjehet mirë sa herë që pranë saj ndodhet eprori i saj. Ai shpesh e prek në sup apo e përqafon kur nuk ka njerëz përreth. Ajo është 23 vjeç, nuk ka sindikatë që ta përfaqësojë dhe ka vetëm pak javë që është punësuar në këtë ndërmarrje. Punëmarrësja ka frikë se do ta humbasë vendin e punës nëse raporton sjelljen e tij. Pavarësisht kësaj, nuk mund të vazhdojë të punojë me të. Ajo nuk mund të paraqesë ankesën tek eprori i saj, pasi pikërisht ai është personi ndaj të cilit ajo ankohet. Kështu, ajo vendos ta paraqesë ankesën tek Njësia e Burimeve Njerëzore. Ndonëse nuk ndihet e qetë që ta diskutojë çështjen me punonjësin e burimeve njerëzore, ajo nuk sheh rrugë tjetër. Ky i fundit i shpjegon procesin e shqyrtimit ankesës dhe më pas i thotë se duhet ta mbledhë veten, pasi duke u ankuar për këto "budallallëqe" do të duket sikur nuk është pjesë e ekipit. Për pasojë, ajo jep dorëheqjen nga puna.

Procedurat e ankesave duhet të monitorohen nga punonjës të trajnuar në Njësinë e Burimeve Njerëzore. Këta punonjës duhet të pranojnë, respektojnë dhe vlerësojnë procesin e ankesave, shumëllojshmërinë e punëmarrësve dhe nevojën për të qenë objektivë. Vlerësimi periodik i zbatimit në praktikë dhe rezultateve të procesit të ankesave duhet të realizohet nga Njësia e Burimeve Njerëzore. Ky vlerësim duhet të marrë në konsideratë mendimin e përdoruesve punëmarrës, përfshirë këtu edhe të punëmarrësve më vulnerabël.

Orientime për të vlerësuar efikasitetin e procedurës së ankesave

Për të vlerësuar efikasitetin e procedurës së ankesave mbahen parasysh mes të tjerash aspektet e mëposhtme:

- Procesi është transparent, konfidencial dhe mund të përdoret nga të gjithë punëmarrësit, pavarësisht statusit të tyre të punësimit (i përhershëm, me kohëzgjatje të përcaktuar apo të shkurtër, etj). Punëmarrësit të cilët nuk ndihen rehat për ta shfrytëzuar procedurën e ankesave apo të cilët kanë ankesa ndaj eprorëve të tyre të drejtpërdrejtë duhet të informohen se burimet njerëzore janë në dispozicion dhe të gatshme për të zgjidhur shqetësimet e tyre.
- Përfaqësuesit e burimeve njerëzore, strukturat drejtuese, përfaqësuesit e punëmarrësve trajnohen për të përdorur me efikasitet procedurat e ankesave dhe për të vlerësuar dhe zbatuar parimin e diversitetit dhe gjithëpërfshirjes në vendin e punës.
- Ankesat shqyrtohen pa humbur kohë. Politika për shqyrtimin e ankesave duhet të parashikojë afatet kohore të procesit në lidhje me hetimin, pyetjen e dëshmitarëve dhe hartimin e raporteve dhe rekomandimeve.
- Mbikëqyrësit dhe drejtuesit duhet të trajnohen për menaxhimin efikas të ankesave dhe punëmarrësit duhet të informohen mbi proceset e paraqitjes së ankesave në një gjuhë të qartë për t'u kuptuar.
- Mbahen procesverbale të qarta dhe në formë të përshtatshme në mënyrë që të shërbejnë si pika mbështetëse për strukturat e linjës së raportimit të punëmarrësve në rast se ankesa përshkallëzohet, si dhe për të shërbyer si mjet për vlerësimin e shpejtësisë dhe efikasitetit në zgjidhjen e ankesës.
- Procesi duhet të mbështesë dhe të jetë i ndjeshëm ndaj ankesave që paraqesin grupet vulnerabël të punëmarrësve. Për shembull, në rastet kur gjuha përbën pengesë, si në rastin e punëtorëve migrantë, mund të kontaktohen përkthyes për zgjidhjen e ngërçit në komunikim.
- Në momentin që ankesa zgjidhet, kërkoni mendimin e punëmarrësve në lidhje me zgjidhjen e arritur.
- Fushat apo çështjet që shkaktojnë më shumë ankesa dhe rezultatet e zgjidhjes së tyre japin informacion të dobishëm mbi mangësitë dhe fushat që kanë nevojë për përmirësim. Procesi i ankesave duhet të rishikohet dhe përditësohet në mënyrë periodike.

Shembull i deklaratës së politikës kundër diskriminimit, dhunës dhe ngacmimit në një ndërmarrje

- Ndërmarrja dhe gjithë kolektivi i saj, pa dallim roli dhe pozicioni pune, çdo punonjës pavarësisht statusit të tyre të punësimit dhe menaxherë/drejtues, angazhohet si një trup i vetëm të nxisë, promovojë dhe garantojë një mjedis të sigurtë dhe të shëndetshëm pune duke parandaluar dhe eliminuar çdo formë të diskriminimit, dhunës, ngacmimit përfshirë ngacmimin seksual dhe çdo forme të abuzimit me autoritetin në mjedisin e punës.
- Ndërmarrja dhe gjithë kolektivi i saj njeh të drejtën e kujtdo për një botë pune pa diskriminim, dhunë e ngacmim, si dhe është e ndërgjegjshme për ndikimin negativ të këtyre fenomeneve dhe zbaton një politikë dhe procedurë të tolerances zero duke i quajtur këto veprime e sjellje të papranueshme dhe të patolerueshme në mjedisin e punës dhe në marrëdhëniet me të tretët.

Këshilla të shkurtra

- Nuk mjafton vetëm një seancë trajnimi për strukturat drejtuese dhe punëmarrësit në lidhje me procedurat e ankesave. Programet e trajnimit duhet të jenë të shumëllojshme dhe të trajtojnë aftësitë dhe njohuritë që nevojiten për të qenë efikasë në menaxhimin e ankesave.
- Është shumë e rëndësishme që procedura e ankesave të mos trajtojë thjesht ankesat për hir të trajtimit të tyre, por të mundësojë hetimin e përshtatshëm dhe formulimin e rekomandimeve të duhura.
- Megjithëse procedura e ankesave lidhet me afate të caktuara kohore, është shumë e rëndësishme që punëmarrësi të kuptojë se hetimi i ndërmarrë është legjitim dhe i plotë.
- Vlerësimi periodik i procesit të ankesave dhe i rezultateve të tij duhet të kryhet të paktën një herë në vit.

Vlerësoni nëse ankesa duhet zgjidhur në mënyrë formale apo joformale

↓

Përcaktoni cila është struktura e posaçme ku duhet të paraqitet ankesa/struktura që trajton ankesën

↓

Struktura e posaçme kryen një hetim objektiv (mbledh provat) dhe informon punëmarrësit në lidhje me to para takimit, në përputhje me parimet e procesit të drejtë

↓

Punëmarrësi informohet me shkrim mbi vendimin e marrë / vendimi duhet të jetë i arsyetuar

↓

Procesi i drejtë: punëmarrësit i garantohet mundësia për të shpjeguar dhe sqaruar qëndrimin e vet mbi rezultatin e pritshëm të procedurës

↓

Struktura e posaçme organizon takimin, fton me shkrim palët, u kujton atyre se kanë të drejtën për t'u përfaqësuar/shoqëruar

↓

Punëmarrësi njoftohet për të drejtën për të apeluar rezultatin e procedurës së shqyrtimit të ankesës, strukturën para të cilës të paraqesë ankimin dhe afatin për këtë

Sistemi i integruar i zgjidhjes së konflikteve

Siç u përmend më sipër, procedurat e ankesave dhe bisedimet kolektive mbulojnë çështje specifike, por lënë mënjanë një numër të konsiderueshëm mosmarrëveshjesh, të cilat nuk trajtohen nga procedurat tradicionale. Për shembull, mosmarrëveshjet me bazë vlerat vështirë se mund të trajtohen përmes procedurës së ankesave. Ato mund të trajtohen si ankesë vetëm nëse ekziston një shkelje e supozuar e një të drejte apo merite. E njëjta gjë vlen edhe për mosmarrëveshjet strukturore dhe ndërpersonale. Kësisoj krijohet një boshllëk dhe shumë konflikte mbeten pa zgjidhje.

Kjo është arsyeja që gjatë viteve të fundit është vënë theksi në rëndësinë që ka ngritja e sistemit të integruar të zgjidhjes së konflikteve (SIZK). Qëllimi i një sistemi të tillë është të garantojë që çdo lloji konflikti të gjejë zgjidhje dhe që procedurat në fuqi të nxisin pjesëmarrjen e palëve për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve. Sistemet e integruara të zgjidhjes së konflikteve janë bërë tashmë pjesë integrale e strategjive më të gjera organizative për të rritur angazhimin dhe mirëqenien e punëmarrësve, për të maksimizuar performancën, si dhe për të promovuar vende pune ku u jepet zë dhe diskutohen problemet dhe keqkuptimet. Këto sisteme po zbatohen gjithmonë e më shumë veçanërisht në ndërmarrje të mëdha, teksa këto të fundit mundohen t'u largohen qasjeve reaktive për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duke përdorur gjithnjë e më shumë qasje proaktive dhe më të qëndrueshme për parandalimin dhe kontrollin e konflikteve.

Kjo qasje sjell një ndryshim thelbësor në kulturën organizative duke vënë theksin tek ngritja dhe zhvillimi i aftësive dhe i kompetencës për trajtimin e konfliktit në të gjitha nivelet e organizatës. Për shembull, ndërkohë që procedurat tradicionale të ankesave synojnë të zvogëlojnë kostot dhe impaktin e mosmarrëveshjeve, SIZK ka qëllime më ambicioze për të bërë të mundur zgjidhjen e problemeve në fazën më të hershme të mundshme. Ndaj dhe sistemi i integruar i zgjidhjes së konfliktit parashikon një "qasje sistematike për prandalimin, trajtimin dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve brenda organizatës duke u fokusuar në shkaqet e konfliktit"[61]. Kështu synohet të krijohet brenda organizatës një kulturë pune ku shumica e punëtorëve dhe drejtuesve janë të aftë të trajtojnë konfliktin dhe ku trajtimi i tij perceptohet si gjë normale, ku të gjitha llojet e mosmarrëveshjeve arrijnë të gjejnë trajtim në një mënyrë apo në një tjetër, duke parashikuar dhe mundësuar disa alternativa për këdo që punon në atë mjedis pune.

61 Shih, *Designing Integrated Conflict Management Systems: Guidelines for Practitioners and Decision Makers in Organizations (Ngritja e sistemeve të integruara të zgjidhjes së konfliktit: udhëzime për profesionistët dhe vendimmarrësit në organizata)*, Universiteti Cornell, Shkolla e marrëdhënieve industriale dhe të punës.

SIZK mbart një sërë tiparesh të rëndësishme:

1. **gjithëpërfshirja** – sistemi shenjëstron një gamë të gjerë problemesh dhe ankesash dhe vihet në dispozicion të gjithë punonjësve dhe punëtorëve;
2. **kultura e zgjidhjes** – punëtorët ndihen të fuqizuar për të shprehur lirshëm pakënaqësitë dhe shqetësimet e tyre;
3. **kanale të shumëfishta** – shqetësimet mund të ngrihen dhe të gjejnë zgjidhje, duke përfshirë si qasjet bazuar mbi të drejta, ashtu dhe ato bazuar mbi interesa.

Sistemi ka nevojë për një infrastrukturë mbështetëse ku përfshihet:

- **mbështetja organizative:** përkushtimi ndaj sistemit duhet të gjejë mbështetje në nivelet më të larta të organizatës;
- **mbikëqyrja, bashkërendimi dhe monitorimi strategjik:** për mbikëqyrjen e menaxhimit të konflikteve, identifikimin e prioriteteve kryesore, si dhe kanalizimin e burimeve është e nevojshme një strukturë e përbërë nga aktorë kyç të procesit në fjalë;
- **arbitër/ndërmjetës i pavarur:** mund të vihen në dispozicion dhe burime të paanshme dhe neutrale këshillimi/veprimi për të ndërmjetësuar dhe arbitruar midis punëmarrësve dhe drejtuesve/eprorëve;
- **trajnime:** punonjësit dhe drejtuesit duhet të zhvillojnë aftësitë e nevojshme për të zgjidhur konfliktet dhe zotëruar "kompetencën e zgjidhjes së konflikteve";
- **komunikimi efikas:** të gjithë anëtarët e organizatës duhet të ndërgjegjësohen për aspektet e ndryshme të sistemeve, si dhe të drejtave, përgjegjësive dhe detyrimeve të tyre;
- **përputhshmëria dhe qëndrueshmëria:** qasja për menaxhimin e konflikteve duhet "të përshtatet" me etikën dhe misionin e gjerë të organizatës, dhe të reflektohet edhe në mënyrën e rekrutimit, zhvillimit dhe shpërblimit të punonjësve, veçanërisht drejtuesve.

Sistemi i integruar i zgjidhjes së konflikteve parashikon një shumëllojshmëri kanalesh për trajtimin e mosmarrëveshjeve. Përveç mekanizmave tradicionalë siç janë procedurat e ankesave, ky sistem ofron dhe mundëson edhe alternativa të tjera të tilla si të dëgjuarit, pajtimi apo ndëmjetësimi i brendshëm, lehtësimi apo këshillimi i brendshëm, etj. Gjithashtu, zakonisht sistemi i integruar i zgjidhjes së konflikteve parashikon një shumëllojshmëri

kanalesh, nga Njësitë e Burimeve Njerëzore deri tek përfaqësuesit e punëmarrësve, Ombudsman i punonjësve, punonjësit e brendshëm të mirëqenies apo instruktorët për zgjidhjen e konflikteve, etj. Qëllimi është nxitja e përdorimit të këtyre procedurave dhe jo dekurajimi i përdoruesve duke i përcjellë sa nga një strukturë në tjetrën.

Këshilla të shkurtra

- Sistemet e integruara të zgjidhjes së konflikteve funksionojnë më mirë nëse hartohen dhe diskutohen me përfaqësuesit e punëmarrësve. Krijimi i një sistemi të tillë pa përfshirjen e përfaqësuesve të punëmarrësve mund të çojë në mënyrë të pashmangshme në mosfunksionimin e tij.
- Është shumë e rëndësishme që të trajnohet stafi i përfshirë në hartimin e SIZK-së. Mund të jetë e nevojshme të realizohen vizita studimore dhe shkëmbimi përvojash.
- Për të qenë i sukseshëm një sistem i integruar i zgjidhjes së konflikteve, duhet që ai të zotërohet nga të gjitha nivelet e organizatës.
- Mundohuni të gjeni ekuilibrin e duhur mes një sistemi tejet të sofistikuar që mund të rezultojë jo praktik, dhe një versioni thjesht të përparuar të procedurës së ankesave.
- Edhe sistemi më i mirë nga pikëpamja e konceptimit apo burimeve nuk do të mund të jepte rezultate, nëse përdoruesit e sistemit ngurrojnë ta përdorin atë.

Design & Print: Gent Grafik

ilo.org/budapest

Zyra e ILO-s për Evropën Qendrore dhe Lindore
14 Mozsár utca
H–1066 Budapest
Hungari