



Eljo MUCAJ

Email: eljo.mucaj@slg.gov.al eljomucaj@hotmail.com

Mobile: +355684020583

Address: Rr. Faik Konica, Tiranë

PËRMBLEDHJE

Drejtues me përvojë dhe ekspert zhvillimi me mbi **20 vite** eksperiencë profesionale që përfshin menaxhimin, sektorin bankar, konsulencën e biznesit, inovacionin dixhital, zbatimin e projekteve dhe shërbimeve këshilluese për bizneset korporative, donatorët ndërkombëtarë dhe institucionet publike. Aktualisht shërben si **Drejtori i Përgjithshëm në Inspektoratin Shtetëror të Punës dhe Shërbimeve Shoqërore**, një institucion publik qendror në varësi të Ministrisë së Ekonomisë dhe Inovacionit, përgjegjës për monitorimin dhe zbatimin e legjislacionit të punës dhe rregulloreve të lidhura me sigurinë dhe shëndetin në punë në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë. Certifikuar nga Organizata Ndërkombëtare e Punës (ILO) pas ndjekjes së disa trajnimeve të avancuara mbi inspektimin e punës, sigurinë dhe shëndetin në vendin e punës, si dhe pajtimin dhe ndërmjetësimin e mosmarrëveshjeve të punës. Më parë ka mbajtur postin e **Drejtorit Menaxhues në Creative Business Solutions (CBS)**, një nga organizatat kryesore të konsulencës në Shqipëri, e specializuar në zbatimin e projekteve të mëdha zhvillimore të financuara nga donatorë ndërkombëtarë si **USAID, Delegacioni i BE-së, EBRD, WB, GIZ**, etj. Në periudhën para CBS, ka zhvilluar një karrierë të rëndësishme **9-vjeçare** në **Raiffeisen Bank Albania**, duke mbajtur disa role të larta si Menaxher i Bizneseve SE & Korporatave, Menaxher i Cilësisë së Procesit të Kredisë SME, Drejtor i Biznesit të Kredive Hipotekore dhe Menaxher i Eksperiencës së Klientit. Diplomuar në **Ekonomi dhe Administrim Biznesi** nga **Universiteti i Tiranës** dhe ka një **Master Ekzekutiv MBA** nga **Universiteti i Sheffield-it**.

KEY COMPETENCIES

- | | | |
|---------------------------|------------------------|-------------------------|
| • Leadership | • Produkte Bankare | • Menaxhim Risku |
| • Menaxhim Korporatash | • Zbatim Projektsh | • Procesim Kredie |
| • Konsulencë Menaxheriale | • Eksperince Klienti | • Menaxhim Portofoli |
| • Inovacioni Dixhital | • Strategji Biznesi | • Konsulence Financiare |
| • Inspektimi Punës | • Menaxhimi i Shitjeve | • Zhvillim karriere |

EXPERIENCA PROFESIONALE

Inspektorati Shtetëror i Punës dhe Shërbimeve Shoqërore: 01/2022 – në vazhdim,
Drejtor i Përgjithshëm

- Përgjegjës për organizimin dhe koordinimin e punës së Inspektoratit në të gjithë territorin e Shqipërisë, si dhe sigurimin e cilësisë dhe efektivitetit të aktivitetit të tij për zbatimin e dispozitave të legjislacionit të punës në të gjitha vendet e punës, përmes mbikëqyrjes, inspektimeve, hetimeve dhe auditimeve të vendeve të punës.
- Përgjegjës për monitorimin e kushteve të punës për të siguruar që punonjësit të punojnë në mjedise të sigurta dhe të shëndetshme, duke kryer inspektime, identifikuar rreziqe dhe marrë masa korrigjuese për të minimizuar rreziqet.
- Përgjegjës për ofrimin e informacionit teknik dhe këshillave për punëdhënësit dhe punëmarrësit për mjetet më efektive të rishikimit të dispozitave ligjore. Advokimi për praktika të drejta pune dhe luftimi i çështjeve si puna e fëmijëve, puna e detyruar dhe diskriminimi në vendin e punës.
- Ofrimi i këshillave dhe rekomandimeve për autoritetet qeveritare mbi politikat dhe legjislacionin e punës, që mund të kontribuojnë në zhvillimin e ligjeve të reja të punës, ndryshimet në ato ekzistuese, si dhe për të propozuar masa dhe instrumente të nevojshme për përmirësimin e situatës së punës në vend.
- Mbledhja dhe ruajtja e të dhënave mbi çështjet e lidhura me punën, duke përfshirë lëndimet në vendin e punës, shkeljet e të drejtave të punës dhe normat e përputhshmërisë, për të prodhuar raporte që informojnë politikëbërësit dhe publikun. Angazhimi me publikun dhe organizatat e punës për të rritur ndërgjegjësimin mbi të drejtat e punës dhe promovimin e përputhshmërisë me ligjet e punës.

- Përgjegjës për drejtimin e procesit, aktivitetëve dhe raportimit të Inspektoratit Shtetëror të Punës në përmbushjen e detyrave dhe rekomandimeve të lidhura me integrimin në Bashkimin Europian në disa kapituj të acquis, si Kapitulli 2: Lëvizja e Lirë e Punëtorëve, Kapitulli 19: Politika Sociale dhe Punësimi, Kapitulli 20: Politika Industriale dhe Ndërmarrjet, Kapitulli 23: Drejtësia dhe të Drejtat Themelore, dhe Kapitulli 28: Mbrojtja e Konsumatorëve dhe Shëndetit.
- Bashkëpunim me institucione të tjera shtetërore, agjenci qeveritare dhe organizata ndërkombëtare, si autoritetet e shëndetit dhe sigurisë, zyrat e emigracionit, autoritetet tatimore, QKB, ILO, etj., për të siguruar një qasje të gjithëanshme ndaj rregullimit dhe përputhshmërisë me punën.

Creative Business Solutions CBS: 10/2013 – 02/2022, Managing Director

- Përgjegjës për zhvillimin e aktivitetëve tregtare të CBS, duke ofruar vizion strategjik dhe udhëheqje për të siguruar rritjen e firmës dhe performancën financiare, duke i përshtatur ato me objektivat operacionale, proceset, standardet dhe performancën e departamenteve.
- Përgjegjës për drejtimin e shërbimeve brenda firmës, që përfshijnë Konsulencën Financiare, Këshillimin e Biznesit, Financimin e SME-ve, Inovacionin Dixhital, Zhvillimin dhe Zbatimin e Projekteve.
- Përgjegjës për zhvillimin dhe lancimin e zgjidhjeve dixhitale inovative teknologjike për të mbështetur aksesin në financa dhe tregti për SME-të shqiptare, si LORES, Agrottrade dhe AGIS.
- Përgjegjës për zbatimin me sukses të Komponentit 1 të projektit AgroCapital, një program i financuar nga USAID me vlerë 1.5 milion dollarë, misioni i të cilit ishte lehtësimi i financimit të bujqësisë nga bankat, si dhe Komponentin 2 të projektit SmartCapital, një program prej 2.9 milion dollarë i financuar nga USAID, misioni i të cilit ishte gjenerimi i rritjes ekonomike përmes aksesit në financa për SME-të dhe teknologjitë e zgjuara.
- Udhëhoqi asistencën teknike/konsulencën për bankat dhe institucionet financiare (FI), duke përmirësuar produktet e kredisë tregtare, proceset e analizimit të kredive, praktikat operative, zhvillimin dhe zbatimin e sistemeve moderne teknologjike.
- Menaxhoi zhvillimin e biznesit të ndërmjetësve financiarë për referimet e kredive tek SME-të përmes sistemit LORES, duke e zhvilluar atë në një platformë të hapur të tregut të kredive.
- Lideri përmes inovacionit dhe zbatimit të produkteve të avancuara të konsulencës, duke siguruar kënaqësinë maksimale të klientëve dhe zbatimin e suksesshëm të projekteve.
- Menaxhoi kanalet e shpërndarjes së shitjeve të përbëra nga forca e shitjeve e brendshme, rrjeti i jashtëm dhe partnerët e referimit, për të mundësuar financimin dhe investimet e reja për SME-të.
- Zhvilloi partneritete institucionale të suksesshme me institucione private dhe publike si dhe donatorë ndërkombëtarë, përfshirë një partneritet strategjik me USAID dhe lidhje të ngushta me agjenci zhvillimi si Delegacioni i BE-së, EBRD, GIZ, Swiss Coop, Ambasada Suedeze, etj.

Raiffeisen Bank Albania: 03/2013– 10/2013, Menager i Eksperiencës së Klienteve

- Drejton menaxhimin e përvojës së klientit me përgjegjësinë për të zhvilluar dhe mbajtur një kulturë të fortë të përvojës së klientit në të gjithë bankën
- Krijimi i një Komiteti Ndërfunksional të Eksperiencës së Klientit duke përfshirë në bankë: Produktet, Segmentet, Divizionin e Shitjeve, Korporata, Risku, IT, OPS, Kartat dhe E-banking, Marketing/PR, etj.
- Përgjegjës për matjen e performancës së treguesve të Përvojës së Klientit, duke përfshirë “Momentet e së Vërtetës” duke analizuar rezultatet dhe duke ndërmarrë veprime specifike për të miratuar procese, produkte dhe strategji për përmirësim
- Zhvillimi i Udhërrëfyesit të Eksperiencës së Klientit për rrjetin e bankave në Europë, në Raiffeisen Bank International (Mars – Qershor / Vjenë, Austri).

Raiffeisen Bank Albania: 03/2010– 02/2013, Drejtor i Kredive Hipotekore

- Përgjegjës për zhvillimin e portofolit të produkteve hipotekore në bankë nëpërmjet zhvillimit të produkteve të reja, përmirësimit të procesit dhe optimizimit të shitjeve nga rrjeti i degeve.
- Përgjegjës për buxhetimin dhe parashikimin e volumeve të reja të biznesit hipotekor, çmimet e ofruara për klientët sipas segmenteve, të ardhurat neto, komisionet dhe interesat, kostot e provigjoneve si dhe rritjen e të ardhurave
- Vlerëson ofertat konkurruese të produkteve, tendencat e tregut, konkurrentët dhe teknologjitë e reja
- Zhvillimi i fushatave të integruara të marketingut dhe CRM për të nxitur shitjet e produkteve hipotekore dhe rritjen e të ardhurave

Raiffeisen Bank Albania: 10/2008– 03/2010, Menaxher i Cilësisë së Procesit për SME-të

- Pjestar i ekipit kryesor që themeloi segmentin mikro duke zhvilluar produkte, procese, procedura dhe sistemin elektronik të aplikimit për kredi.

- Përgjegjës për hartimin e specifikimeve dhe kërkesave të biznesit për të zhvilluar LION – Sistemi i Aplikimit për Kredi për Bizneset Mikro
- Përgjegjës për zbatimin e një procesi cilësor aplikimi për kredi që siguron efikasitet të procesit në mbështetje të forcës së shitjes për standardet e arritura të procesit dhe rritjen e kreditimit.
- Vlerëson, analizon dhe raporton rezultatet e biznesit të Segmentit Mikro duke identifikuar mundësitë për të siguruar që objektivat financiare të jenë realizuar.
- Mbikëqyr forcen shitëse të Mikro Kredive për të përmbushur objektivat e tyre duke përfshirë disbursimet e reja, portofolin e papaguar, depozitat dhe të ardhurat nga tarifat dhe shpenzimet.

Raiffeisen Bank Albania: 03/2005– 10/2008, SME & Corporate Senior Account Manager

- Përgjegjës për zhvillimin e biznesit të ri dhe menaxhimin e një marrëdhënieje bankare fitimprurëse me klientët e SME-ve në përputhje me objektivat e Raiffeisen Albania dhe procedurat e segmentit të SME-ve.
- Sigurimi i konsulencës për klientët, kompletimi i analizave financiare, rekomandimeve, planit të biznesit dhe një procesi të plotë këshillues për të përmbushur nevojat e klientëve.
- Ofron klientë të rinj potencialë; vendos marrëdhënie dhe identifikon mundësi të favorshme kreditimi dhe aktivitete fitimprurëse me bankën.
- Menaxhimi dhe monitorimi i aktivitetit bankar të klientëve, për t'u siguruar që aktivitetet janë në përputhje me kushtet e marrëveshjes së kredisë dhe cilësinë e portofolit.

EDUCATION AND TRAINING

University of Sheffield - Executive MBA Degree, Sheffield (UK) & Thessaloniki (GR), 2013- 2015

Universiteti i Tiranës, Fakulteti Ekonomik – Diplome në **Ekonomi dhe Administrim Biznesi**, Albania - 2004

Universiteti i Tiranës / Fakulteti i Inxhinierisë dhe Ndërtimit - **Kurs Pasuniversitar në Vlerësimin e Pasurive të Paluajtshme**, Shqipëri - 2006

Qendra Ndërkombëtare e Trajnimeve të ILO, Torino – “**Kurs i Avancuar mbi Inspektimin e Punës**” - (8 javë, 2024 - Certifikatë Arritjeje); “**Masterclass për Inspektimin e Punës**” – (2 javë, 2025 - Certifikatë Arritjeje); “**Pajtimi dhe ndërmjetësim i mosmarrëveshjeve të punës**” Certifikatë Arritjeje - 2025