



**Ndërmarrja Publike Qendrore
Posta e Kosovës Sh.A.**

DREJTORIA E SHËRBIMEVE POSTARE

**REALIZIMI I TREGUESVE TË CILËSISË TË SHËRBIMEVE POSTARE
GJATË VITIT, 2021**

Operatori Publik Postar Posta e Kosovës (në tekstin e mëtejshëm PK SH.A. adresa: rr. "28 Nëntori" nr.4 10000 Prishtinë www.postakosoves.com), si ofrues i Shërbimit Universal Postar (në tekstin e mëtejshëm SHUP) realizoi matjet/incizimet vjetor të cilësisë së shërbimit universal postar ofruar gjatë vitit 2021, bazuar në Rregulloren për Ofrimin e Shërbimit Universal Postar nr. 44, evidentuar me nr. protokoli 123/B/2019, të datës: 11-12-2019, sipas obligimeve të përshkruara në KAPITULLIN VIII Matjet e Cilësisë së Ofrimit të Shërbimit Universal, dispozitat e nenit 35, paragrafi 2 dhe 3 të Rregullores ku përshkruhen standardet për matjen e cilësisë për (SHUP), të ofruara nga Operatori Publik Postar Posta e Kosovës SH.A.

**I. METODOLOGJIA E APLIKUAR, MADHËSIA E MOSTRËS, KOHA E REALIZIMIT TE
MATJEVE DHE REZULTATET**

a) Në testim janë përfshirë gjithsej 5,086 dërgesa/copë, nga kjo sasi 4,852 dërgesa ne trafikun vendor dhe 234 dërgesa ne trafikun ndërkombëtar sipas këtyre kategorive:

- 57 Dërgesa trafiku vendor- **Brenda për brenda qytetit**
- 4,538 Dërgesa trafiku vendor - **Ndërmjet qyteteve**
- 257 Dërgesa trafiku vendor - **Në fshatra**
- 51 Dërgesa postare në trafikun ndërkombëtar - **Shtetet fqinje**
- 55 Dërgesa postare në trafikun ndërkombëtar - **Shtetet e Evropës Perëndimore**
- 12 Dërgesë postare ne trafikun ndërkombëtar - **Shtetet e Amerikës Veriore**
- 106 Dërgesa postare në trafikun ndërkombëtar- **Shtetet e Azisë**
- 10 Dërgesa postare në trafikun ndërkombëtar -**Shtetet tjera**

b) Matjet sipas grupeve te dërgesave janë realizuar në periudhën kohore :

- Dërgesat nga trafiku vendor periudha kohore nëntor - dhjetor ,2021.
- Dërgesat nga trafiku ndërkombëtare periudha kohore tetor-nëntor,2021.

- c) Në matje janë përfshirë gjitha Regjionet duke përfshirë shumicën e zyrave postare komunale dhe rurale në tërë territorin e vendit - në kuadër të Drejtorive Regjionale : **Prishtinë, Prizren, Pejë, Ferizaj, Gjakovë, Gjiilan, Mitrovicë.**

II. BARTJA E DËRGESAVE POSTARE DHE KËMBIMET

Transporti i dërgesave postare si dhe këmbimet ditore ndërmjet Qendrës Transite Postare dhe zyrave postare të përpunimit dhe shpërndarjes vlerësohen aktivitete me rëndësi në procesin nga momenti i pranimit deri në arritjen dhe dorëzimin e dërgesave postare. Bartja dhe këmbimi me kohë efikase i dërgesave postare ndikon në efikasitetin e procesit dhe realizimin e standardeve të kualitetit të SHUP.

III. ORARI I TRANSPORTIT DHE KËMBIMET DITORE TE DËRGESAVE POSTARE

Orari i rregullt i transportit të dërgesave postare është përpiluar konform Rregullores për SHUP nr. 44, si kusht i domosdoshme për përmbushjen e standardeve të përcaktuara sipas rregullores së lartcekur. Orari i është i organizuar në dy nivele që përfshin këmbimet mes Qendres Transite Postare dhe zyrave postare me organizim të shpërndarjes së dërgesave postare, si dhe niveli dytë i cili përfshin këmbimet zyrave postare të përpunimit dhe shpërndarjes me zyrat postare të pranimit brenda një regjioni.

A) NIVELI I PARË

KËMBIMI I DËRGESAVE POSTARE NË NIVEL QENDROR, përfshinë transportin dhe këmbimet në baza ditore mes Qendra Transite Postare (QTP dhe Zyrave postare në gjitha regjionet. Në regjioni e Prishtinës dhe Qendra Transite Postare (QTP), përfshihen këmbimet e rregullta me këto zyra postare:

1.	10000 ZP Prishtinë -Shpërndarja 10500 Graçanicë 10510 Hajvali 10530 Keqekollë 10520 Bardhosh
2.	11000 ZP Podujevë – Shpërndarja 11500 Lluzhan 11060 Orllan 11 070 Kërpimëh
3.	12000 ZP Fushë Kosovë - Shpërndarja 12050 Sllatinë e Madhe 12060 Bardh i Madh
4.	13000 ZP Drenas - Shpërndarja 13050 Komoran (Bushat)
5.	14000 ZP Lipjan - Shpërndarja 14060 Magurë 14050 Janjevë

6.	15000 ZP Obiliq - Shpërndarja 15050 Milloshevë /Muzakaj
----	---

Qendra Transite Postare - Posta Rajonale Prizren 20 000, përfshin këmbimet me këto zyra postare:

1.	20000 ZP Prizren -Shpërndarja) 20520 Zhur
2.	21 000 ZP Rahovec - Shpërndarja 21 080 Krushë e Madhe
3.	22 000 Dragash- Shpërndarja 22 060 Bellobradë 22 070 Brodë
4.	23 000 ZP Suharekë - Shpërndarja 23 070 Duhël
5.	24 000 ZP Malishevë - Shpërndarja 24 050 Banjë e Malishevë

Qendra Tranzite Postare - Posta Rajonale Pejë 30 000 , përfshin këmbimin me këto zyra postare:

1.	30000 ZP Pejë - Shpërndarja 30090 Vitomiricë
2.	31000 ZP Istog - Shpërndarja 31010 Banjë e Pejës 31020 Gurakoc
3.	32000 ZP Klinë Shpërndarja

Qendra Tranzite Postare - Posta Rajonale Mitrovicë 40 000, përfshin këmbimet me këto zyra postare:

1.	40000 ZP Mitrovicë(ZP Mitrovicë - Shpërndarja 40700 Runikë
2.	41000 ZP Skendraj - Shpërndarja
3.	42000 ZP Vushtrri - Shpërndarja

Qendra Tranzite Postare - Posta Rajonale Gjakovë 50 000, përfshin këmbimet me këto zyra postare:

1.	50 000 ZP Gjakovë- Shpërndarja 50 500 Bistazhin 50 550 Rogovë
2.	51 000 ZP Deçan - Shpërndarja 51 050 Junik

Qendra Tranzite Postare - Posta Rajonale Gjilan, përfshin këmbimet me këto zyra postare:

1.	60000 ZP Gjilan - Shpërndarja
2.	61 000 ZP Viti - Shpërndarja 61 060 Pozhoran 61050 Klllokot
3.	62 000 ZP Kamenicë - Shpërndarja 62 050 Hogosht 62 080 Roganë
4.	16 000 ZP Artanë - Shpërndarja

Qendra Tranzite Postare - Posta Regjinale Ferizaj, përfshin këmbimet me këto zyra postare:

1.	70 000 ZP Ferizaj - Shpërndarja 70 520 Doganj 70510 Babush
2.	71 000 ZP Kaçanik - Shpërndarja 71 510 Hani Elezit
3.	72 000 ZP Shtime - Shpërndarja 73 000 ZP Shtërpçë - Shpërndarja

Qendra Tranzite Postare – Linja për këmbimin e dërgesave nga trafiku ndërkombëtar:

1.	QTP - Aeroporti i Prishtinës
2.	QTP - pika kufitare Vërmicë (këmbimi i dërgesave tokësore me Shqipëri dhe dërgesat e transitore përmes Shqipërisë)
3.	QTP – pika kufitare Hani i Elezit (këmbimi i dërgesave tokësore me Maqedoni dhe dërgesat e transitore përmes Maqedonisë).

IV. KËMBIMET DITORE TE DËRGESAVE POSTARE

B) NIVELI I DYTË

Në kuadër të Postes Rajonale Prishtinë dhe Qendres Transite Postare (QTP), organizohet nivelin e dytë të këmbimit të dërgesave postare që përfshihen këto zyra postare të pranimit:

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Prishtinë 1	10010
2.	Prishtinë 2	10020
3.	Prishtinë 3	10030
4.	Prishtinë 4	10040

5.	Prishtinë 6	10060
6.	Prishtinë 9	10090
8.	Prishtinë 10	10100
9.	Prishtinë 11	10110
10.	Prishtinë 12	10120
11.	Prishtinë 14	10140
12.	Prishtinë 17	10170
13.	Prishtinë 18	10180
14.	Prishtinë 22	10220
15.	Prishtinë 23	10230

Në kuadër të Postës Rajonale Prizren 20 000 –(Zyra Postar Prizren 03), organizon nivelin e dytë të shkëmbimit të dërgesave postare që përfshihen këto zyra postare të pranimit :

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Prizren 1	20010
2.	Prizren 2	20020
3.	Prizren 3	20030
4.	Prizren 4	20040
5.	Prizren 5	20050
6.	Prizren 6	20060
8.	Prizren 9	20090
9.	Prizren 10	20100
10.	Mamushë	20540
11.	Reçan	20530
12.	Zym	20510
13.	Korishë	20550
14.	Samadrexhë	23060

Në kuadër të Postes Rajonale Pejë 30 000

Zyra Postare P Pejë 1, organizon nivelin e dytë të shkëmbimit të dërgesave postare që përfshin këto zyra postare të pranimit të dërgesave postare dërgesave postare:

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Pejë 1	30010
2.	Pejë 2	30020
3.	Pejë 3	30030
4.	Gorazhdec	31030

Në kuadër të Postes Rajonale Mitrovicë 40 000

Zyra Postare Mitrovicë 1, organizon nivelin e dytë të shkëmbimit të dërgesave postare që përfshihen këto zyra postare të pranimit;

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Mitrovicë 1	40000
2.	Mitrovicë 6	40060
3.	Tuneli Parë	40500
4.	Shipol	40600

Në kuadër të Postes Rajonale Gjakovë 50 000 - Zyra Postare Gjakovë 1, organizon nivelin e dytë të shkëmbimit të dërgesave postare që përfshihen këto zyra postare të pranimit:

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Gjakovë 1	50010
2.	Gjakovë 4	50040
3.	Gjakovë 5	50050
4.	Gjakovë 6	50060
5.	Gjakovë 9	50090

Në kuadër të Postes Rajonale Gjilan 60 000 - Zyra postare Gjilan 1, organizon nivelin e dytë të shkëmbimit të dërgesave postare që përfshihen këto zyra postare të pranimit dërgesave:

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Gjilan 1	60010
2.	Gjilan 2	60020
3.	Gjilan 3	60030
4.	Zhegër	60520

Në kuadër të Postes Rajonale Ferizaj 70 000

Zyra Postare Ferizaj 1, organizon nivelin e dytë të shkëmbimit të dërgesave postare që përfshin gjitha zyra postare të pranimit dërgesave postare:

Nr. ren.	Zyra Postare	Kodi Postar
1.	Ferizaj 1	70010
2.	Ferizaj 2	70020
3.	Ferizaj 3	70030
4.	Ferizaj 4	70040
5.	Ferizaj 5	70050
6.	Ferizaj 6	70060
8.	Ferizaj 7	70070
9.	Ferizaj 8	70080

V. REZULTATETE E TESTIMIT

Rezultatet e matjeve të brendshëm janë paraqitur në forme tabelore duke krahasuar te njëjtat me standardet e vendosura nga ARKEP sipas rregullores për ofrimin e shërbimit universal postar regjistri nr. 44 me standardet e kualitetit të realizimit të shërbimeve universale postare nr. te prot. 123/B/2019, datë 24.02.2014, kapitulli VIII matja e cilësisë së ofrimit të shërbimit universal postar përcaktuar në nenin 35 pika 2 e 3.

Të dhënat në tabela janë të radhitura sipas renditjes në rregullore.

STANDARDET E SHËRBIMIT UNIVERSAL NË TRAFIKUN VENDOR

Neni 3, pika 3.1 trafiku vendor, rezultatet e matjeve të cilësisë të shpërndarje së dërgesave në trafikun e brendshëm, gjithsej janë testuar 6.121 dërgesa të paraqitur në tabelën si në vijim:

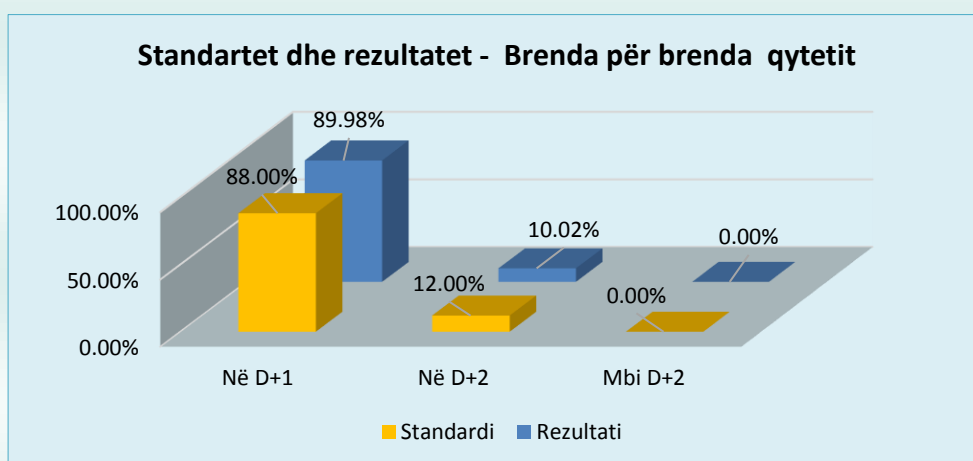
Nr. ren.	Limitet kohore	Letër dërgesat e shpërndara - Brenda qytetit /copë	Rezultatet e matjeve %
1.	Në D + 1	56	88.89
2.	Në D + 2	7	11.11
3.	Mbi D+2	0	0.00
Nr. ren.	Limitet kohore	Letër dërgesat e shpërndara –Ndërmjet qyteteve copë	Rezultatet e matjeve
1.	Në D + 1	3,954	87.13 %
2.	Në D + 2	568	12.52 %
3.	Mbi D+2	16	0.35 %
Nr. ren.	Limitet kohore	Letër dërgesat e shpërndara - Në fshatra copë	Rezultatet e matjeve %
1.	Në D + 2	157	61.09 %
2.	Në D + 3	50	19.46 %
3.	Në D+4	49	19.07 %
4.	Mbi D+4 d	1	0.39 %

VI. KRAHASIMI I STANDARDEVE PËR MATJEN E CILËSISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMIT UNIVERSAL NË TRAFIKUN VENDOR TË OFRUARA NGA OFRUESI I SHËRBIMIT UNIVERSAL POSTARE (SHUP) , SIPAS RREGULLORES NR.41 NENI 35, PIKA 2.

a) Rezultatet e matjeve sipas standardeve të përcaktuara të cilësisë së dërgesave të shpërndara brenda për brenda qyteteve - trafiku i brendshëm. Në matje janë përfshirë gjithsej: 63 dërgesa , të shpërndara brenda këtyre afateve kohore

Standardet e kualitetit për dërgesat – Brenda për brenda qytetit		
Limitet kohore	Standardet e vendosura nga ARKEP	Rezultatet e matjeve
Në D + 1	88% e dërgesave	89.98 % e dërgesave
Në D + 2	12% e dërgesave	10.02 % e dërgesave

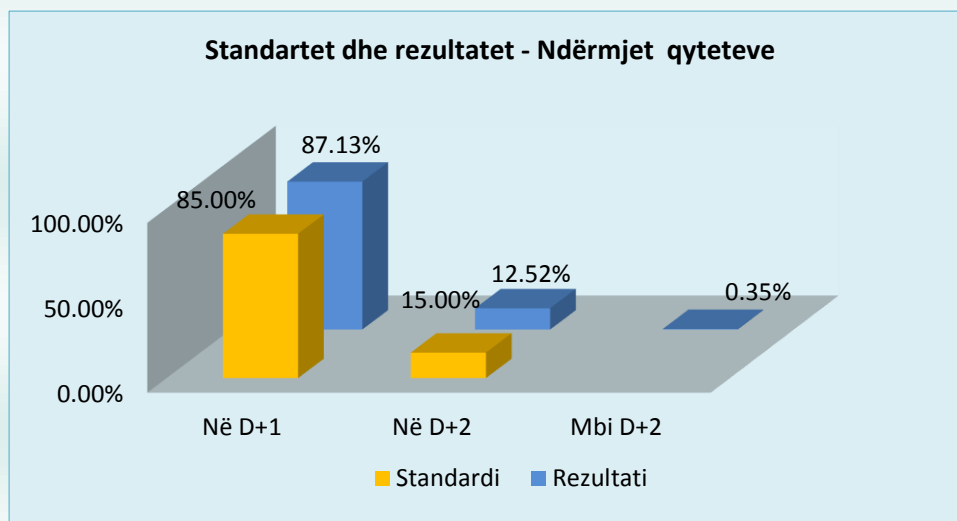
b) Grafikoni më poshtë paraqet rezultatet e matjeve, në raport me standardet e vendosura nga ARKEP. Standardet e cilësisë për Shërbimet Universale Postare trafiku i brendshëm - Shpërndarja brenda për brenda qytetit.



c) Rezultatet e matjeve sipas standardeve të përcaktuara të kualitetit për dërgesat e shpërndara ndërmjet qyteteve - trafiku i brendshëm.

Rezultatet e testimit për dërgesat të shpërndara- Ndërmjet qyteteve - trafiku i brendshëm.		
Limitet kohore	Standardet e vendosura nga ARKEP	Rezultatet e testimit
Në D + 1	85%	87.13 % e dërgesave
Në D + 2	15%	12.52 % e dërgesave
Mbi D+2	0.00	0.35 % e dërgesave

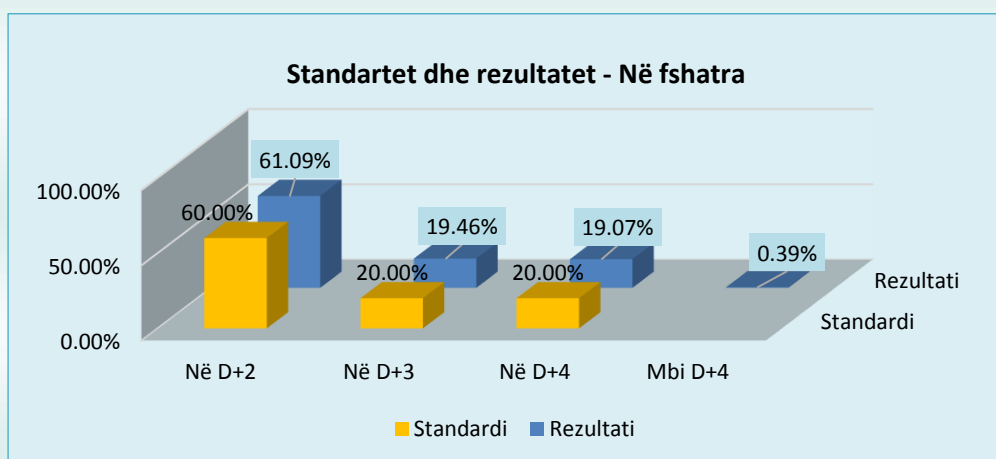
d) **Grafikoni më poshtë paraqet rezultatet e matjeve, në raport me standardet e vendosura nga ARKEP, standardet e cilësisë së shpërndarjes Ndërmjet qyteteve – trafiku i brendshëm**



e) **Rezultatet e matjeve sipas standardeve të përcaktuara të cilësisë për dërgesat e shpërndara nga trafiku i brendshëm - Në fshatra.**

Rezultatet e matjeve për dërgesat të shpërndara në fshatra - trafiku i brendshëm.		
Limitet kohore	Standardet e vendosura nga ARKEP	Rezultatet e matjeve
Në D + 2	60%	61.09 % e dërgesave
Në D + 3	20%	19.46 % e dërgesave
Në D+ 4	20%	19.07% e dërgesave
Mbi D+4	0.00%	0.39 % e dërgesave

Grafikoni më poshtë paraqet rezultatet e matjeve, në raport me standardet e vendosura nga ARKEP, standardet e cilësisë së shpërndarjes në fshatra – trafiku i brendshëm



STANDARDET E SHËRBIMIT UNIVERSAL NË TRAFIKUN NDËRKOMBËTAR

Neni 35 pika 3, Rezultatet e matjeve për dërgesat postare ndërkombëtare

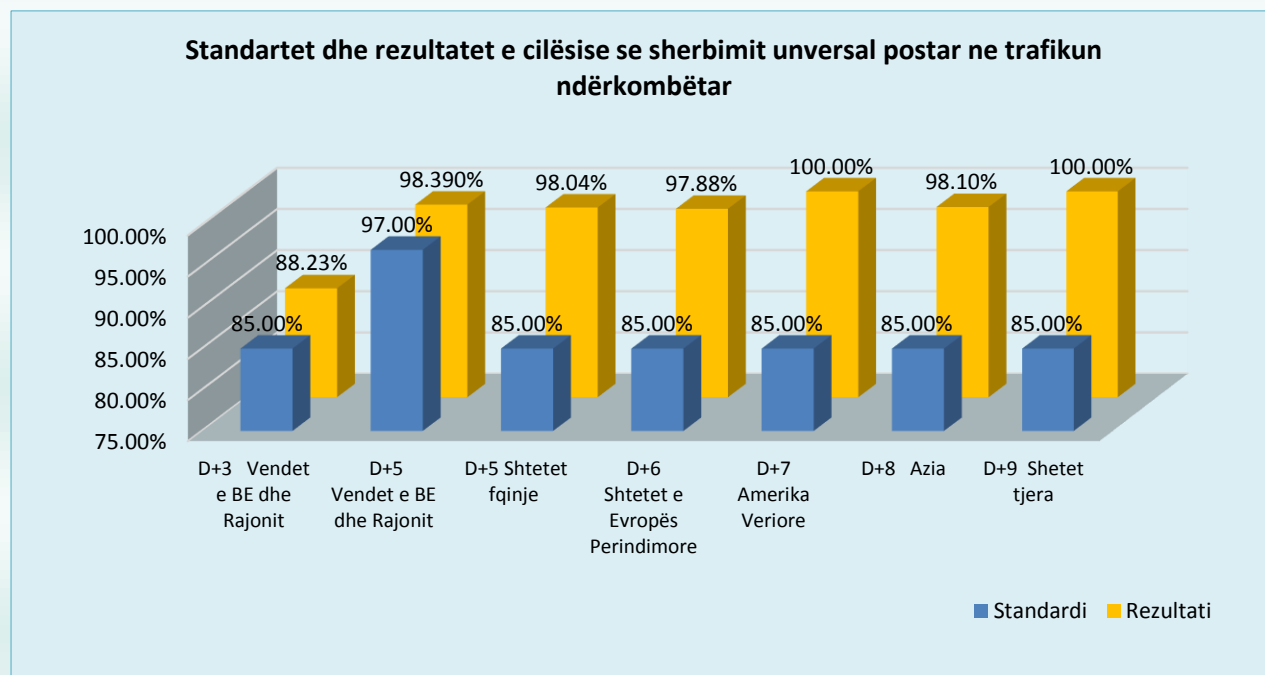
Standardet e cilësisë së shërbimit universal postar ndërkombëtar, të vendosura nga ARKEP me rezultatet e matjeve

Nr.ren.	Zonat Evidenca e shteteve sipas largësisë	Afati Kohor i shpërndarjes (D+n)	Objektivi (në përqindje kumulative)
1.	Vendet e BE dhe Rajonit	D+3	85%
		D+5	97%
2.	Shtetet fqinje	D+ 5	85%
3.	Shtetet Evropës Perëndimore	D+6	85%
4.	Amerika Veriore	D+ 7	85%
5.	Azia	D+8	85%
6.	Shtetet tjera	D+9	85%

a) Rezultatet e testimit të shërbimit universal postar - trafiku ndërkombëtar të ofruar nga ofruesi i shërbimit universal:

Rezultatet e matjeve për dërgesat të shpërndara ndërmjet qyteteve - trafiku ndërkombëtar			
Limitet kohore	Zonat Evidenca e shteteve sipas largësisë	Standardet e vendosura nga ARKEP	Rezultatet e matjeve
D+3	Vendet e BE dhe Rajonit	85%	88.23% e dërgesave
D+5		97%	98.39% e dërgesave
D+5	Shtetet fqinje	85%	98.04% e dërgesave
D+6	Shtetet Evropës Perëndimore	85%	97.88% e dërgesave
D+7	Amerika veriore	85%	100.00% e dërgesave
D+8	Azia	85%	98.095% e dërgesave
D+9	Shtetet tjera	85%	100.00% e dërgesave

b) Grafikoni më poshtë paraqet rezultatet e matjeve, në raport me standardet e vendosura nga ARKEP, standardet e cilësisë së shërbimit universal postar ndërkombëtar të ofruar nga ofruesi i shërbimit universal, PK. Sh.A.



VII. PËRMBLEDHJE / KONKLUDIM

Matjet janë realizuar me korrektësi dhe i tërë procesi i matjes së cilësisë është bërë në mënyrë profesionale e objektive dhe rezultojnë të suksesshëm. Potencojmë se metodologji të njëjta aplikojnë edhe Administratat e ndryshme Postare përmes departamenteve të specializuara për shërbime postare.

Cilësia e shpërndarjes bazuar në standardet dhe limitet (afatet kohore) të vendosura nga Autoriteti Rregullator i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP), të përcaktuar në Rregulloren për ofrimin e Shërbimit Universal Postar (SHUP), me **nr. protokollit 123/B/2019, numër regjistri 44**, sipas kapitullit VIII neni 35 pika 1 e 2, **realizimi i treguesve të cilësisë të shërbimit postare (matjet/ inqizimet)**, gjatë vitit, /2021 rezultojnë të suksesshme dhe përmbushin në tersi kërkesat dhe kriteret e vendosura e nga Rregullatori.