



**AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE
POSTARE**

**DREJTORIA E MBIKËQYRJES SË TREGJEVE, TARIFAVE DHE
SHËRBIMIT POSTAR**

- Sektori i Shërbimit Postar -

**TREGUESIT STATISTIKORË DHE FINANCIARË TË
SHËRBIMEVE POSTARE**

Viti 2013

Maj 2014

PËRMBAJTJA:

I – HYRJE

II – TË PËRGJITHSHME

III - PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

IV - TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE

- 1. Të dhëna përmbledhëse të shërbimeve postare;**
- 2. Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimeve bazë postare - Posta Shqiptare;**
- 3. Treguesit e shërbimeve ekspres - Dërgesa ekspres;**
- 4. Rezultatet financiare;**
- 5. Treguesit teknik dhe të rrjetit;**
- 6. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare;**
- 7. Të punësuarit;**
- 8. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet).**

TREGUESIT STATISTIKORË DHE FINANCIARË TË SHËRBIMEVE POSTARE

I - HYRJJE

AKEP, me qëllim informimin e palëve të interesuara me treguesit kryesore të tregut postar, sipas raportimeve të bëra nga Operatori Publik Postar “Posta Shqiptare” sh.a. dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, ka përgatitur këtë raport në të cilin evidentohen treguesit kryesorë të tregut postar për vitin 2013 të krahasuar me vitin 2012, i cili publikohet në faqen e Internetit të AKEP www.akep.al, në seksionin “Statistika”.

Për shkak të ruajtjes të konfidencialitetit të të dhënave, jo të gjithë treguesit e raportuar nga Operatori Publik dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare publikohen nga AKEP.

Raporti ka natyrë periodike dhe përditësohet vazhdimisht me të dhënat statistikore dhe financiare të shërbimeve postare.

II – TË PËRGJITHSHME

Në këtë raport statistikor janë paraqitur të dhënat periodike statistikore dhe financiare të shërbimeve postare për vitin 2013 të dërguar nga Operatori Publik Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, të pajisur nga AKEP me “Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare”, në zbatim të kërkesave të Rregullores Nr. 28, datë 28.12.2012 “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga operatorët dhe ofruesit e shërbimeve postare”.

Subjektet e pajisur nga AKEP me “Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare” janë:

1. Operatori Publik Postar – Posta Shqiptare sh.a.
2. Ofruesit e shërbimeve postare (10 subjekte):
 - DHL International (Albania) sh.p.k.
 - Albanian Courier sh.p.k. (A.C.)
 - Albanian Courier Service sh.p.k. (A.C.S.)
 - T.N.T Express Albania sh.p.k.
 - Sky Net Logistic sh.p.k.
 - Postalink sh.p.k.
 - RAD MAIL sh.p.k.
 - Ulysses Enterprises sh.p.k. (Fedex)
 - United Transport sh.p.k. (Uni Trans)
 - Youth Albania Professional Services (YAPS)

Agjensia e Abonimeve të Shtypit sh.p.k. e licencuar në datën 01.10.2012 nuk ka mundur të ofrojë shërbime postare për vitin 2013, ndërsa Postalink sh.p.k. ka raportuar të dhënat statistikore postare për 6 mujorin e I-rë 2013.

Subjektet e sipërcituar janë pajisur nga AKEP me “Licencë të Përgjithshme” për të ofruar shërbimet postare që nuk përfshihen në shërbimin bazë postar, të cilat janë:

- a. Shërbimi special i dorëzimit të objekteve postare të postës së shpejtë, brënda vendit - Posta Ekspres;
- b. Shpërndarja e objekteve të paadresuara për publicitet;
- c. Përgatitja e objekteve postare;
- d. Shërbime të tjera:
 - Shërbimi i përpunimit dhe transportit të objekteve postare të postës së jashtme.

“Posta Shqiptare” sh.a., përveç shërbimeve të sipërcituara, ofron shërbime postare sipas përcaktimit në Ligjin Nr. 8530, datë 23.09.1999 “Për shërbimin postar në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, si Operator Publik Postar në të cilën përfshihen dhe shërbimet bazë postare, për të cilat raporton në AKEP të dhënat statistikore dhe financiare:

- a. Dërgesa të thjeshta;
- b. Dërgesa të regjistruara / shërbime speciale;
- c. Pako-Koli;
- d. Shërbime të Urdhërpaguesave.

Të dhënat statistikore dhe financiare postare për vitin 2013 janë dërguar në modulën e aplikimeve online të AKEP sipas kërkesave të nenit 7 dhe nenit 8 të Rregullores Nr. 28, datë 28.12.2012:

- Shtojca 1 (Formulari 13) – Plotësohet dhe dërgohet nga Operatori Publik Postar;
- Shtojca 2 (Formulari 14) – Plotësohet dhe dërgohet nga Ofruesit e Shërbimeve Postare.

III - PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

Sipas përcaktimeve të Formularit 13 dhe Formularit 14 të dhënat e dërguara përmbajnë kryesisht:

1. Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimeve postare (*plotësohet dhe dërgohet nga Operatori Publik Postar - Posta Shqiptare sh.a.*).
2. Treguesit e shërbimeve ekspres;
3. Rezultatet financiare;
4. Treguesit teknik dhe të rrjetit;
5. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare;
6. Të punësuarit;
7. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet).

“Posta Shqiptare” sh.a. dërgon të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 1 deri 7.

Ofruesit e Shërbimeve Postare dërgojnë të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 2 - 7.

IV - TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE

Të dhënat e dërguara dhe të trajtuara në këtë raport jepen për zërat kryesorë të shërbimeve postare, në të cilat përfshihen nënzërat e tyre.

Paraqitja e të dhënave është bërë në mënyrë tabelare dhe grafike.

1. TË DHËNA PËRMBLEDHËSE TË SHËRBIMEVE POSTARE

Për vitin 2013 rezultojnë gjithësej këto objekte postare të pranuar nga Posta Shqiptare sh.a dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare:

Tabela përmbledhëse

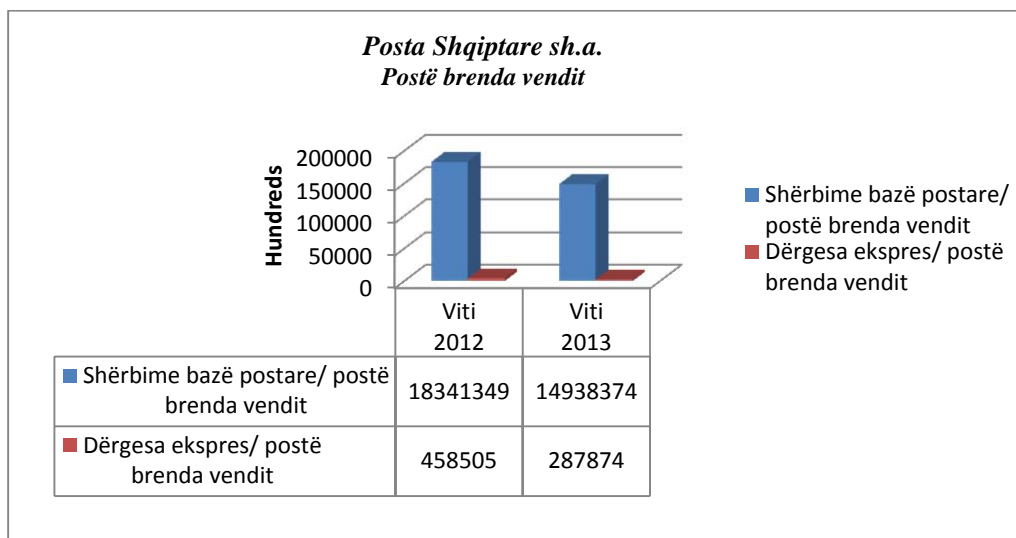
Nr	Shërbime postare të ofruara	Objekte postare
I	Posta Shqiptare sh.a	
1	1. Shërbime bazë postare	
1.1	Postë brenda vendit	14.938.374
1.2	Postë ndërkombëtare	470.734
1.3	Totali (1.1 + 1.2)	15.409.108
2	Dërgesa ekspres	
2.1	Postë brenda vendit	287.874
2.2	Postë ndërkombëtare	8.609
2.3	Totali (2.1 + 2.2)	296.483
2.4	Totali (1.3 + 2.3)	15.705.591
II	Ofrues të shërbimeve postare	
3	Dërgesa ekspres	
3.1	Postë brenda vendit	1.753.943
3.2	Postë ndërkombëtare	59.978
3.3	Totali (3.1 + 3.2)	1.813.921
4	Gjithësej (Totali 1.3 + 2.3 + 3.3)	17.519.512

Më poshtë po pasqyrojme në formë tabelare dhe grafike objektet postare të ofruara nga Posta Shqiptare sh.a për shërbimet:

1.1 Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare dhe Dërgesa ekspres (postë brenda vendit)

Tabela 1.1.1- Shërbime bazë postare/ Dërgesa ekspres (postë brenda vendit).

Viti Kalendarik	Shërbime bazë postare/ postë brenda vendit	Dërgesa ekspres/ postë brenda vendit
Viti 2012	18341349	458505
Viti 2013	14938374	287874



Grafiku 1.1.2 – Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ Dërgesa ekspres (postë brenda vendit).

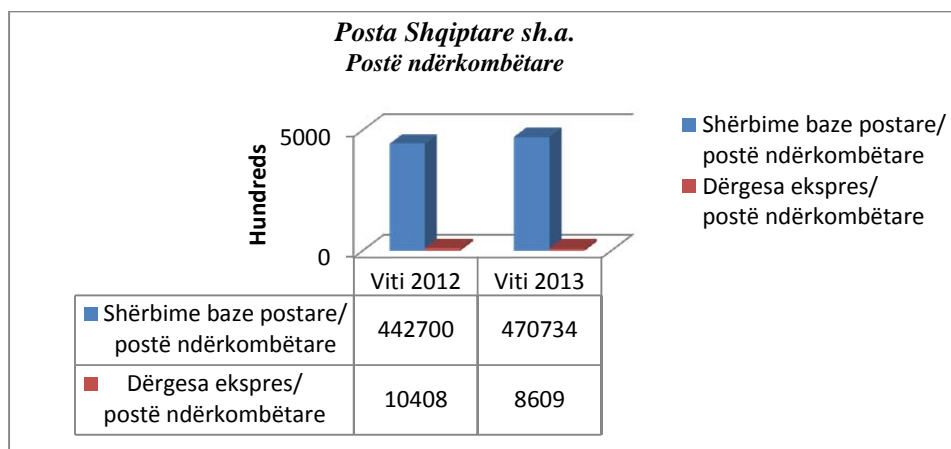
Nga krahasimi i vitit 2013 me vitin 2012 për operatorin e shërbimeve postare “Posta Shqiptare sh.a.” vihet re:

- Objektet postare (postë brenda vendit) kanë një rënie me 19 % ;
- Dërgesa ekspres (postë brenda vendit) kanë një rënie me 37 %.

1.2 Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare dhe Dërgesa ekspres (postë ndërkombëtare).

Tabela 1.2.1-Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ Dërgesa ekspres (postë ndërkombëtare).

Viti Kalendarik	Shërbime baze postare/ postë ndërkombëtare	Dërgesa ekspres/ postë ndërkombëtare
Viti 2012	442700	10408
Viti 2013	470734	8609



Grafiku 1.2.2 – Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ Dërgesa ekspres (postë ndërkombëtare)

Nga krahasimi i vitit 2013 me vitin 2012 për operatorin e shërbimeve postare “Posta Shqiptare sh.a.” vihet re:

- Shërbime bazë postare (postë ndërkombëtare) kanë një rritje me 6 % ;
- Dërgesa ekspres (postë ndërkombëtare) kanë një rënie me 17 %.

Objekte postare gjithësej të pranura nga Posta Shqiptare në Vitin 2013:

- Realizimi në zërin postë brenda vendit shprehet në përqindje në Grafikon 1.2.3:
 - Shërbime bazë postare 98%;
 - Dërgesa ekspres 2 %.



Grafiku 1.2.3 Posta Shqiptare - Viti 2013 (postë brenda vendit)

- Realizimi në zërin postë ndërkombëtare jepet në përqindje në Grafikon 1.2.4:
 - Shërbime bazë postare 98%;
 - Dërgesa ekspres 2 %.



Grafiku 1.2.4 Posta Shqiptare - Viti 2013 (postë ndërkombëtare)

1.3 Tregues të rëndësishëm

Sipas të dhënave të dërguara nga Posta Shqiptare sh.a. dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, disa nga treguesit kryesor të shërbimeve postare, në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

1.3.1 Tregues për shërbimet bazë postare të realizuar nga Posta Shqiptare:

- Objekte postare të pranuar nga Posta Shqiptare për shërbimet bazë postare 15.409.108 në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.821.977 janë: **5 objekte / banorë** (referuar Tabelës përmbledhëse).
- Numri i zyrave postare gjithësej të hapura për publikun 553, për ofrimin e shërbimeve bazë postare nga Posta Shqiptare në raport me popullsinë 2.821.977 janë: **5.103 banorë / zyrë** (referuar Tabelës 5.1– Treguesit teknik dhe të rrjetit).
- Numri i zyrave postare gjithësej të hapura për publikun 553, për ofrimin e shërbimeve bazë postare nga Posta Shqiptare në raport me sipërfaqen 28.748 Km² janë: **52 Km² / zyrë** (referuar Tabelës 5.1 – Treguesit teknik dhe të rrjetit).

1.3.2. Tregues të realizuar nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare:

- Objekte postare të pranuar gjithësej 17.519.512 në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.821.977 janë: **6 objekte / banorë** (referuar Tabeles përmbledhëse).
- Numri i zyrave postare gjithësej të hapura për publikun 1278 në raport me popullsinë 2.821.977 janë: **2.208 banorë / zyrë** (referuar Tabelës 5.1– Treguesit teknik dhe të rrjetit).
- Numri i zyrave postare gjithësej të hapura për publikun 1278 në raport me sipërfaqen 28.748 Km² janë: **22 Km² / zyrë** (referuar Tabelës 5.1 – Treguesit teknik dhe të rrjetit).

2. TREGUESIT DHE EVIDENCA E REALIZIMIT TË SHËRBIMEVE BAZË POSTARE - POSTA SHQIPTARE

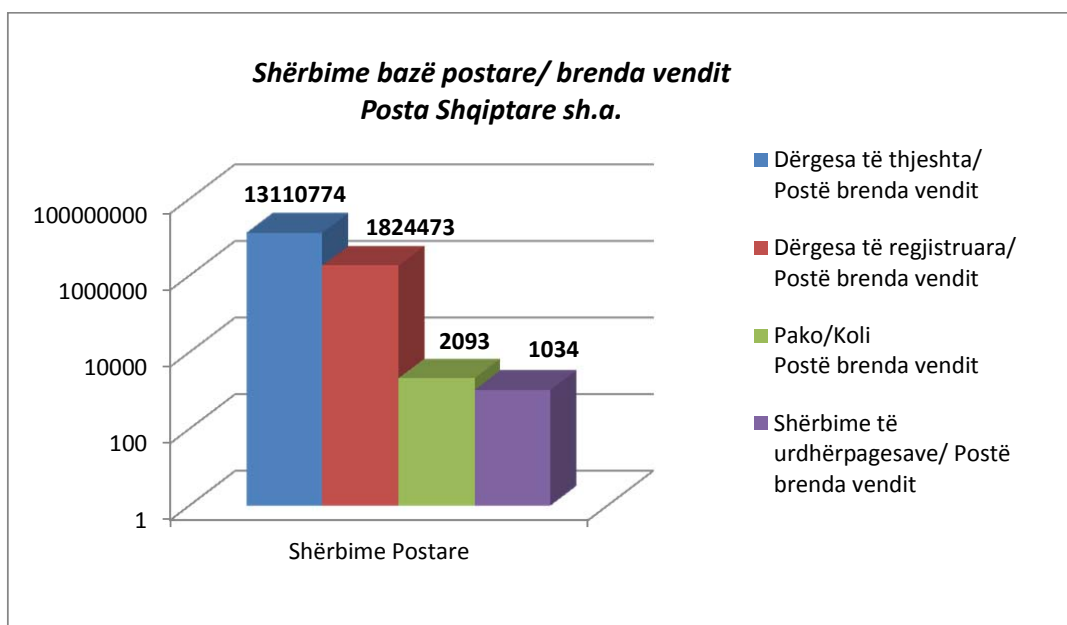
Sipas përcaktimit të ligjit Nr. 8530, datë 23.09.1999 “Për shërbimin postar në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, mbi të drejtën e dhënë për ofrimin e shërbimeve bazë postare, të dhënat për objektet e përcaktuara më poshtë dërgohen nga Operatori Publik Postar – “Posta Shqiptare” sh.a.

- a. Dërgesa të thjeshta.
- b. Dërgesa të regjistruara/shërbime speciale;
- c. Pako-Koli;
- d. Shërbime të urdhër pagesave.

2.1 Posta Shqiptare – Postë Brenda vendit

Tabela 2.1.1 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/brenda vendit

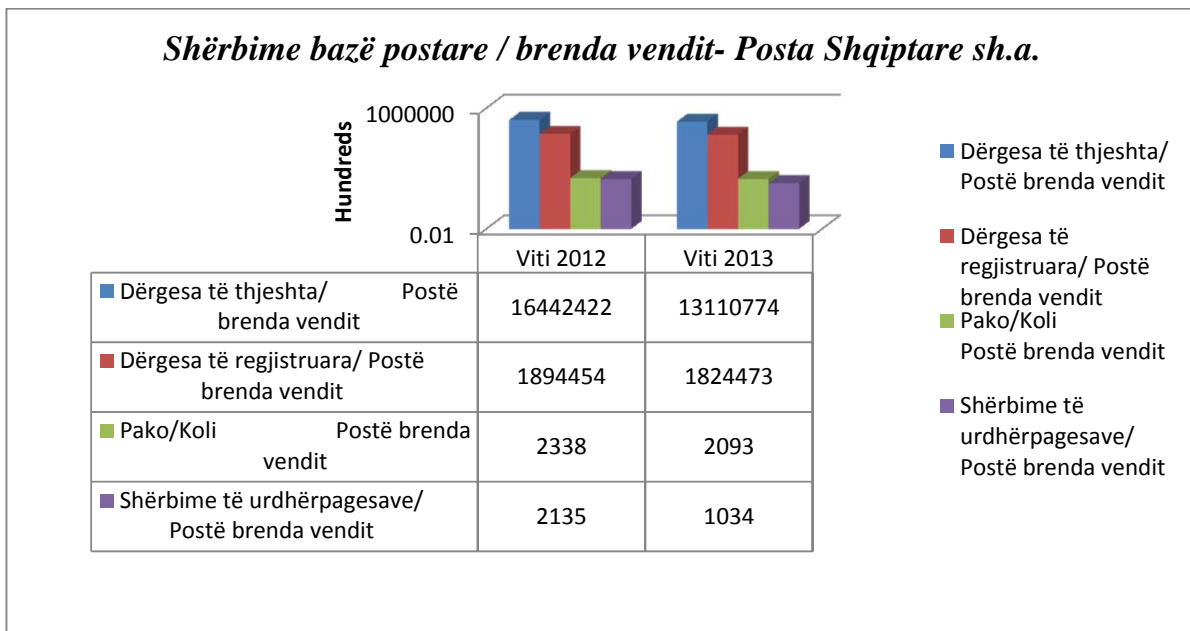
Posta Shqiptare sh.a.	Dërgesa të thjeshta/ Postë brenda vendit	Dërgesa të regjistruara/ Postë brenda vendit	Pako/Koli Postë brenda vendit	Shërbime të urdhërpagesave/ Postë brenda vendit
Shërbime Postare	13110774	1824473	2093	1034



Grafiku 2.1.2 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/ brenda vendit

Vendin kryesor në shërbimet bazë që ofron Posta Shqiptare për objektet postare brenda vendit e zënë dërgesat e thjeshta me 13110774 copë ose 88%, të ndjekura nga dërgesat e regjistruara me 1824473 ose 12 %, pako/koli dhe urdhërpagesa (Tabela 2.1.1 & Grafiku 2.1.2).

Më poshtë paraqitet realizimi i shërbimeve bazë postare (postë brenda vendit dhe postë ndërkombëtare) të Postës Shqiptare të realizuara në vitin 2013 dhe krahasimi i tyre me vitin 2012.



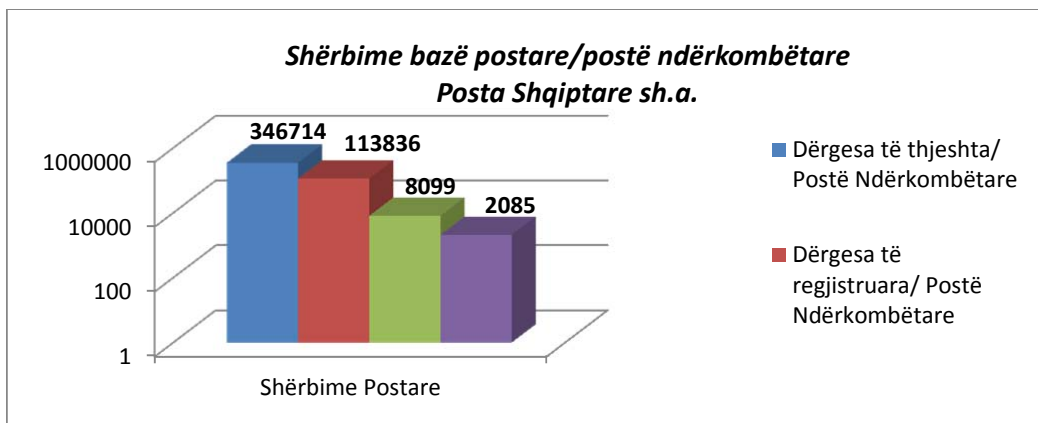
Grafiku 2.1.3 - Shërbime bazë postare/ postë brenda vendit krahasuar me vitin 2012

Duke bërë një krahasim me vitin 2012 për Shërbime bazë postare/ brenda vendit te ofruara nga Posta shqiptare sh.a., vihet re një rënie me 20 % për dërgesat e thjeshta, 4% për dërgesat e regjistruara, 10% për pako/koli dhe 52% për shërbime të urdhërpagesave.

2.2 Posta Shqiptare - Postë ndërkombëtare

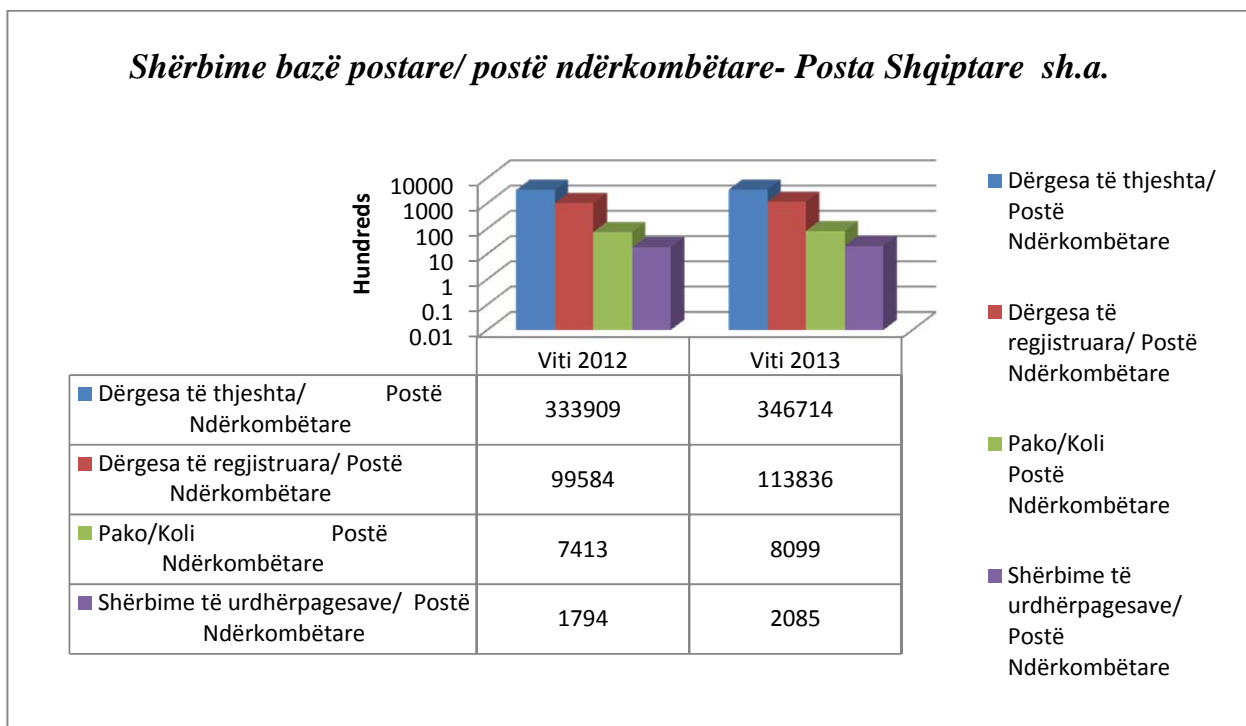
Tabela 2.2.1 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/Postë ndërkombëtare

Posta Shqiptare sh.a.	Dërgesa të thjeshta/ Postë Ndërkombëtare	Dërgesa të regjistruara/ Postë Ndërkombëtare	Pako/Koli Postë Ndërkombëtare	Shërbime të urdhërpagesave/ Postë Ndërkombëtare
Shërbime Postare	346714	113836	8099	2085



Grafiku 2.2.2 - Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/Postë ndërkombëtare

Në shërbimet bazë postare/postë ndërkombëtare treguesit më të mirë “Posta Shqiptare” sh.a i ka në dërgesat e thjeshta me 346714 copë ose 74 %, dërgesat e regjistruara 113836 copë ose 24 %, të ndjekura nga shërbimet e tjera (Tabela 2.2.1 dhe Grafiku 2.2.2).



Grafiku 2.2.3 Posta Shqiptare - Shërbime bazë postare/postë ndërkombëtare krahasuar me vitin 2012.

Duke bërë një krahasim me vitin 2012 për shërbime bazë postare/ postë ndërkombëtare, vihet re një rritje me 4 % për Dërgesat e thjeshta, 14 % për Dërgesat e regjistruara, 9% për Pako/Koli dhe 16 % për Shërbime të urdhërpagesave.

3 TREGUESIT E SHËRBIMEVE EKSPRES - DËRGESA EKSPRES

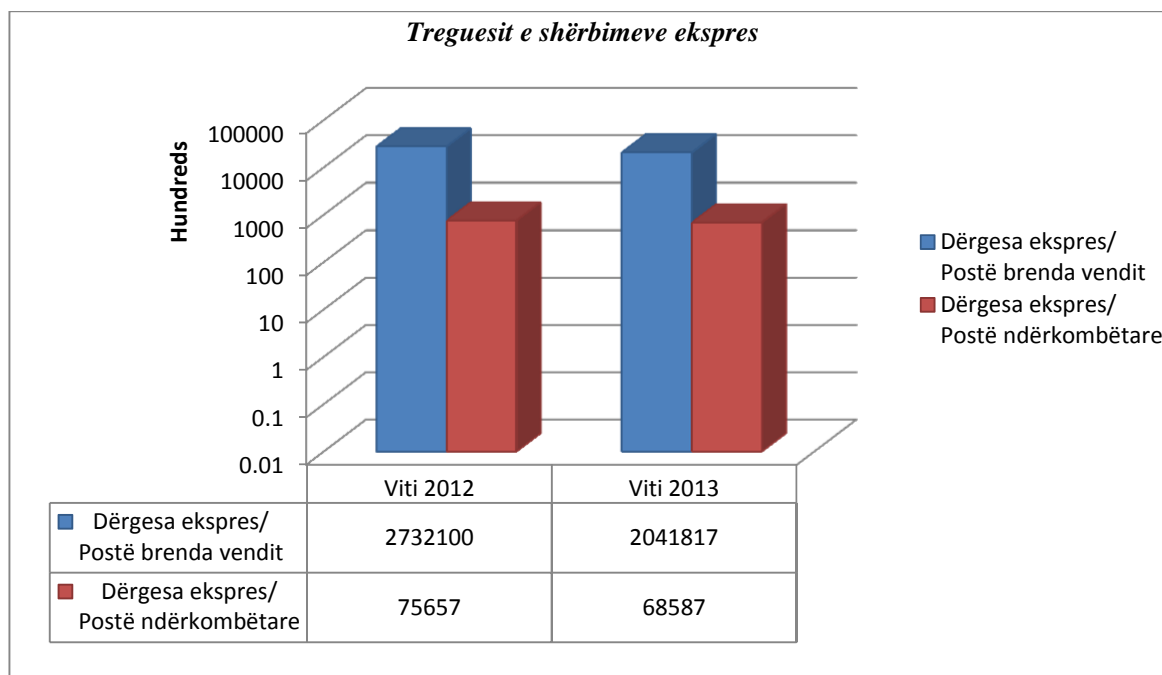
- a) Dërgesa të korrespondencës (Dok., Shtypshkrime etj.)
- b) Pako/Koli;
- c) Postë direkte.

Në vijim jepen në formë tabelare dhe grafike të dhënat statistikore për “Postën Shqiptare” sh.a dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare për shërbimet ekspres dhe të dhëna të tjera, me qëllim vlerësimin dhe krahasimin e tyre.

Tabela 3.1 - Treguesit e shërbimeve ekspres - Dërgesa ekspres

Emri i personit juridik/fizik	Dërgesa ekspres/ Postë brenda vendit	Dërgesa ekspres/ Postë ndërkombëtare
ALBANIAN COURIER	365727	3319
Albanian Courier Service	73514	0
DHL International Albania	26117	28153
Posta Shqiptare	287874	8609
PostaLink	164052	0
RAD MAIL	15200	0
SKY NET LOGISTIC	0	1367
TNT EXPRESS ALBANIA	12900	1650
ULYSSES ENTERPRISES	890	2567
UNITED TRANSPORT	0	22922
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	1095543	0
Totali	2041817	68587

Në dërgesat ekspres brenda vendit treguesit më të mirë i kanë YAPS me 1.095.543, Albanian Courier me 365.727 dhe Posta Shqiptare me 287.874 dërgesa. Në dërgesat ekspres ndërkombëtare rezulton DHL me 28.153, United Transport me 22.922 e ndjekur nga Posta Shqiptare me 8.609 dërgesa.

**Grafiku 3.2** - Treguesit e shërbimeve ekspres krahasuar me vitin 2012

Duke bërë një krahasim me Vitin 2012 të totalit të dërgesave ekspres, vihet re një rënie me 25% për dërgesat ekspres/ postë brenda vendit dhe 9% për dërgesat ekspres/ postë ndërkombëtare.

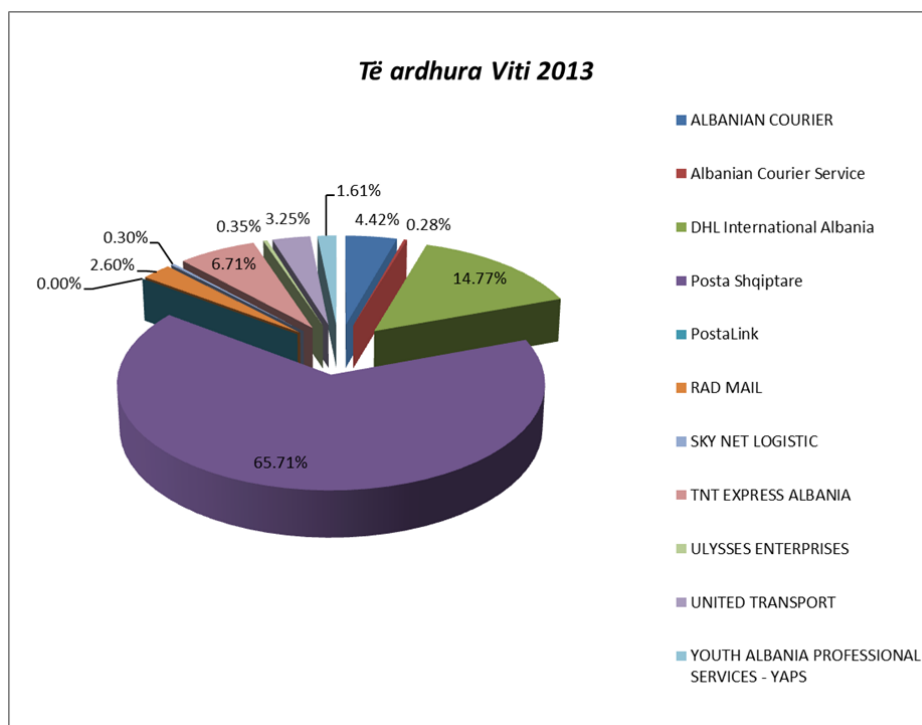
4. REZULTATET FINANCIARE

Të ardhurat dhe investimet të realizuara nga Posta Shqiptare sh.a. dhe Ofruesit e shërbimeve Postare.

- a. Të ardhura gjithësej: **2.725.634.969 lekë**
 b. Investime gjithësej: **46.295.355 lekë**

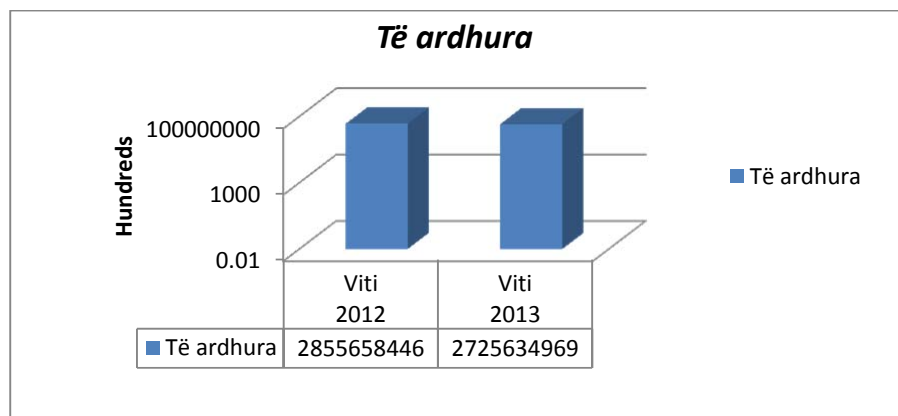
Të ardhurat më të larta në tregun postar janë realizuar nga Posta Shqiptare, DHL, TNT Ekspres Albania, Albanian Courier dhe United Transport, të ndjekura nga ofruesit e shërbimeve postare të tjerë.

4.1 Të ardhura



Grafiku 4.1.1- Të ardhura per Vitin 2013 shprehur në %.

Të ardhurat e Vitit 2013 të krahasuara me Vitin 2012 paraqiten në grafikun e mëposhtëm:

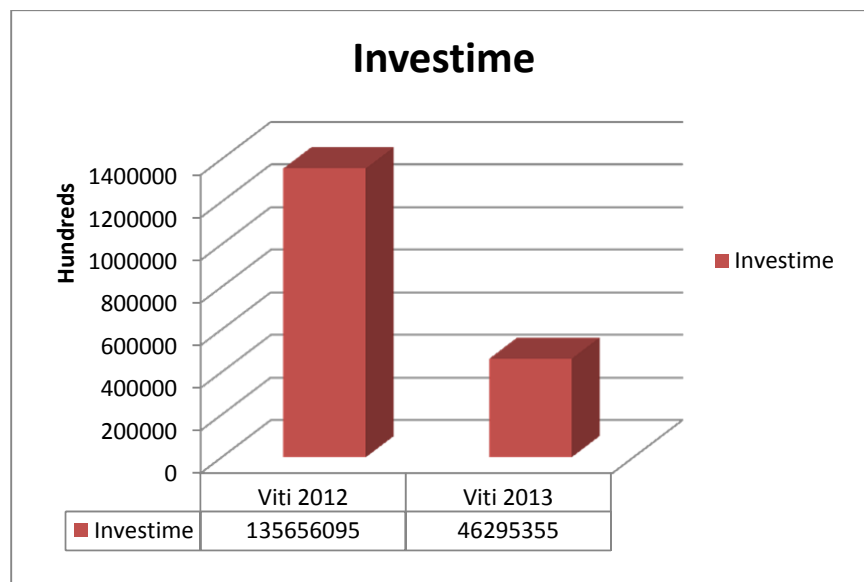


Grafiku 4.1.2- Të ardhurat krahasuar me Vitin 2012

Duke krahasuar të ardhurat me Vitin 2012 vërehet re se ka një rënie me 5 % të të ardhurave siç tregohet dhe në Grafikun 4.1.2.

4.2 Investime

Kanë realizuar investime për Vitin 2013 Posta Shqiptare, DHL dhe YAPS. Investime të realizuara gjatë vitit 2013, gjithësej 4.629.355 Lekë.



Grafiku 4.2.2 - Investime krahasuar me Vitin 2012

Investime në tregun postar për Vitin 2013 janë realizuar 66 % me pak se në Vitin 2012.

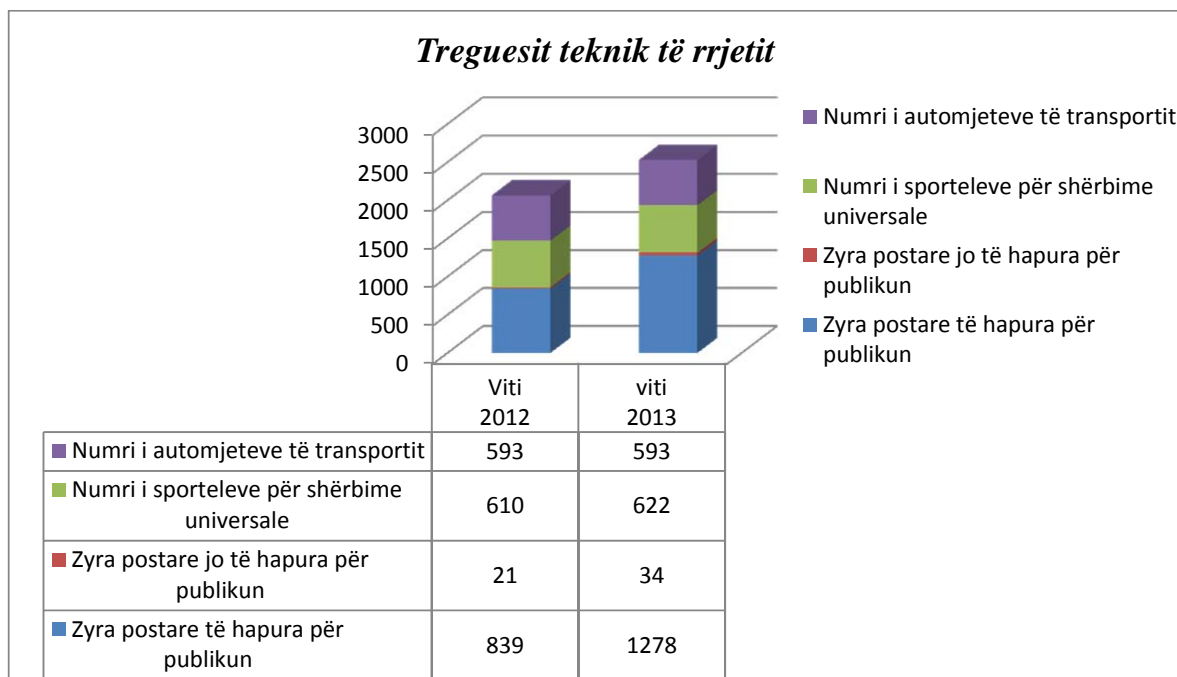
5. TREGUESIT TEKNIK DHE TË RRJETIT

- a. Zyra postare të hapura për publikun;
- b. Zyra postare jo të hapura për publikun;
- c. Numri i sporteleve për shërbime universale;
- d. Numri i automjeteve të transportit.

Tabela 5.1 – Treguesit teknik dhe të rrjetit

Emri i personit (juridik/fizik)	Zyra postare të hapura për publikun	Zyra postare jo të hapura për publikun	Numri sporteleve shërbime universale	Numri i automjeteve të transportit
ALBANIAN COURIER	267	1	0	45
Albanian Courier Service	266	0	0	2
DHL International Albania	23	1	0	12
Posta Shqiptare	553	17	622	467
PostaLink	2	0	0	2
RAD MAIL	11	12	0	19
SKY NET ALBANIA	2	0	0	2
TNT EXPRESS ALBANIA	29	0	0	27
ULYSSES ENTERPRISES	20	1	0	5
UNITED TRANSPORT	104	1	0	4
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	1	1	0	8
Totali	1278	34	622	593

Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin në 553 zyra të hapura për publikun ka treguesit më të mirë të rrjetit, e ndjekur nga Albania Courier dhe Albanian Courier Service. Posta Shqiptare ka vënë në dispozicion të publikut për ofrimin e shërbimeve universale 294 sportele të automatizuar/kompjuterizuar dhe 328 sportele të pa automatizuar.



Grafiku 5.2- Treguesit teknik të rrjetit krahasuar me Vitin 2012

Duke krahasuar treguesit teknik të rrjetit me Vitin 2012, numri i automjeteve të transportit ka mbetur i pandryshuar, numri i sporteleve për shërbime universale është rritur me 2%, Zyra postare jo të hapura për publikun është rritur me 62% dhe Zyra postare të hapura për publikun është rritur me 52%.

6. CILËSIA / STANDARDET E REALIZIMIT TË SHËRBIMEVE POSTARE

a. Treguesit për numrin e dërgesave ekspres sipas kohës së dorëzimit:

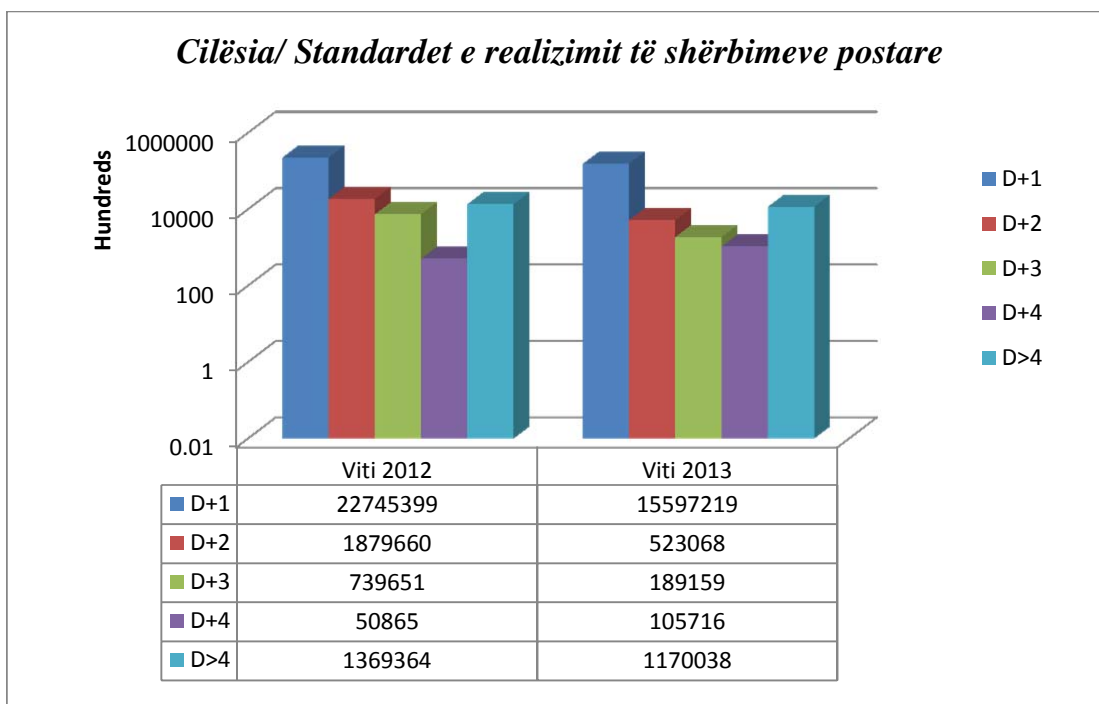
- Dorëzuar D+1;
- Dorëzuar D+2;
- Dorëzuar D+3;
- Dorëzuar D+4;
- Dorëzuar D>4.

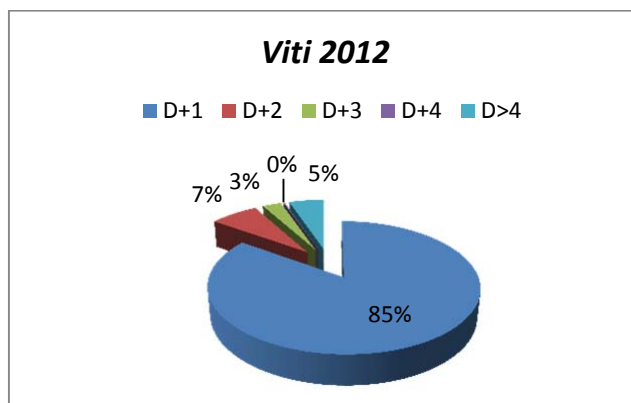
Shënim: (D+n) D - dita e pranimit të dërgesave ; n (1,2,3,4) - ditët brenda të cilave janë dorëzuar/shpërndarë dërgesat.

Në menyrë tabelare dhe grafike paraqiten treguesit cilësorë për kohën e dorëzimit të dërgesave postare.

Tabela 6.1 – Cilësia / Standardet në lidhje me kohën e dorëzimit të objekteve postare

Emri i personit (juridik/fizik)	D+1	D+2	D+3	D+4	D>4
ALBANIAN COURIER	369046	0	0	0	0
Albanian Courier Service	73514	0	0	0	0
DHL International Albania	107538	4084	695	260	347
Posta Shqiptare	14989174	492511	185971	55399	0
PostaLink	22984	0	0	0	141068
RAD MAIL	9120	3040	1520	1520	0
SKY NET LOGISTIC	799	275	152	47	94
TNT EXPRESS ALBANIA	1160	2200	720	0	0
ULYSSES ENTERPRISES	2734	662	101	0	0
UNITED TRANSPORT	11687	11235	0	0	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	9463	9061	0	48490	1028529
Totali	15597219	523068	189159	105716	1170038

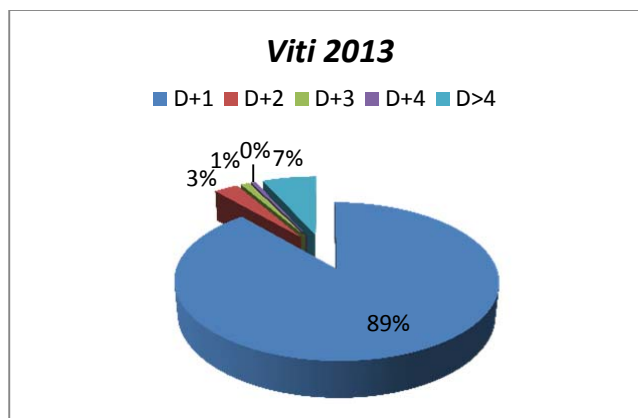
**Grafiku 6.2-** Cilësia/Standardet për kohën e dorëzimit të objekteve postare krahasuar me Vitin 2012



Grafiku 6.3 - Cilësia/ Standardet për kohën e dorëzimit të objekteve postare shprehur në % për Vitin 2012.

Nga të dhënat e paraqitura në grafikun 6.3 për Vitin 2012 rezulton:

- D+1 - Janë dorëzuar/shpërndarë 85 % e objekteve postare;
- D+2 - Janë dorëzuar/shpërndarë 7% e objekteve postare;
- D+3 - Janë dorëzuar/shpërndarë 3% e objekteve postare;
- D+4 - Janë dorëzuar/shpërndarë 0% e objekteve postare;
- D>4 - Janë dorëzuar/shpërndarë 5% e objekteve postare.



Grafiku 6.4 - Cilësia/ Standardet për kohën e dorëzimit të objekteve postare shprehur në % për Vitin 2013.

Nga të dhënat e paraqitura në grafikun 6.4 për Vitin 2013 rezulton:

- D+1 - Janë dorëzuar/shpërndarë 89 % e objekteve postare;
- D+2 - Janë dorëzuar/shpërndarë 3% e objekteve postare;
- D+3 - Janë dorëzuar/shpërndarë 1% e objekteve postare;
- D+4 - Janë dorëzuar/shpërndarë 0% e objekteve postare;
- D>4 - Janë dorëzuar/shpërndarë 7% e objekteve postare.

Gjatë Vitit 2013 rezulton një rritje me 4% të objekte postare të dorëzuar/shpërndarë në D+1.

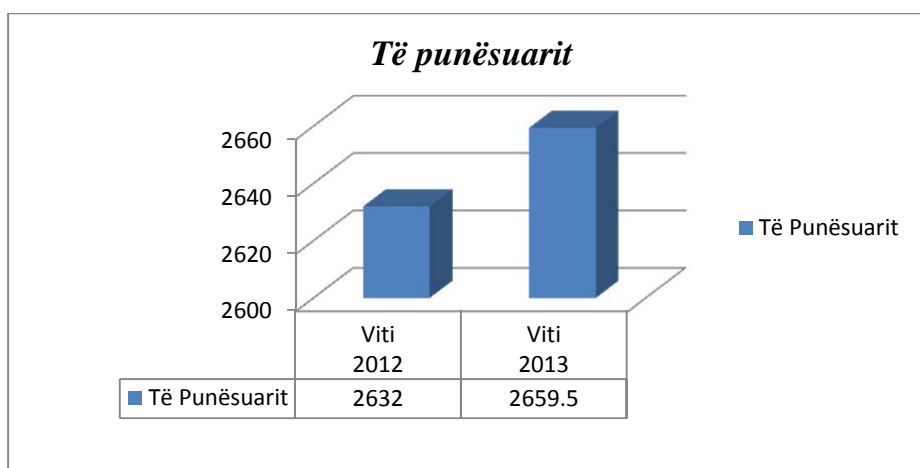
7. TË PUNËSUARIT

- a. Me kohë të plotë janë punësuar 2.631 punonjës;
- b. Më kohë të pjesëshme janë punësuar 29 punonjës.

Tabela 7.1 – Të punësuarit gjithësej

Emri i personit (juridik/fizik)	Të punësuarit
ALBANIAN COURIER	46
Albanian Courier Service	5
DHL International Albania	41
Posta Shqiptare	2426
PostaLink	22
RAD MAIL	36
SKY NET LOGISTIC	9
TNT EXPRESS ALBANIA	36
ULYSSES ENTERPRISES	10
UNITED TRANSPORT	16
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	12.5
Totali	2659.5

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2426 të punësuar, Albania Courier 46, DHL 41 dhe Rad Mail 36, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në tabelën 7.1.



Grafiku 7.2- Të punësuarit krahasuar me vitin 2012

Duke krahasuar numrin e të punësuarve në Vitin 2013 me Vitin 2012 ka një rritje me 1% të numrit të tyre në Vitin 2013.

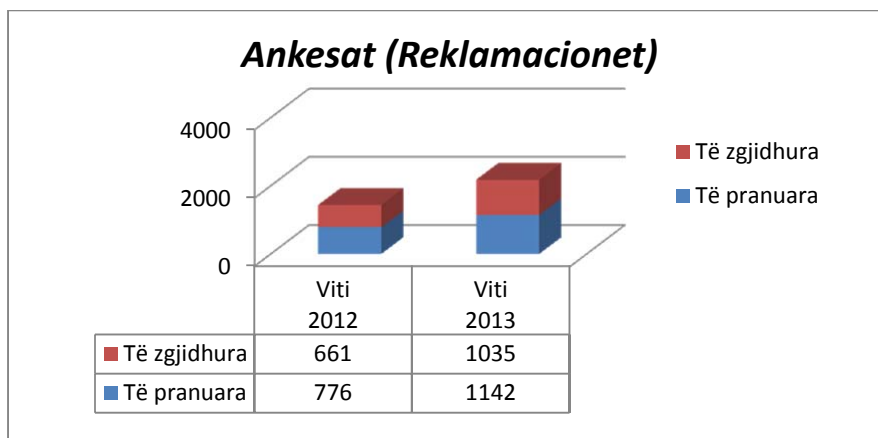
8. ANKESAT E PËRDORUESVE (REKLAMACIONET)

- a. Të pranuarë;
- b. Të zgjidhura.

Tabela 8.1- Ankesat (Reklamacionet)

Emri i personit (juridik/fizik)	Të pranuarë	Të zgjidhura
ALBANIAN COURIER	0	0
Albanian Courier Service	0	0
DHL International Albania	40	40
Posta Shqiptare	1102	995
PostaLink	0	0
RAD MAIL	0	0
SKY NET LOGISTIC	0	0
TNT EXPRESS ALBANIA	0	0
ULYSSES ENTERPRISES	0	0
UNITED TRANSPORT	0	0
YOUTH ALBANIA PROFESSIONAL SERVICES - YAPS	0	0
Totali	1142	1035

Sipas të dhënave të dërguara Posta Shqiptare nga 1102 reklamacione ka zgjidhur 995, DHL nga 40 reklamacione ka zgjidhur 40.



Grafiku 8.2- Ankesat (Reklamacionet) krahasuar me vitin 2013

Duke krahasuar Ankesat (Reklamacionet) e Vitit 2013 me Vitin 2012 vërehet se ka një rritje me 47% të ankesave të pranuarë nga operatori dhe ofruesit e shërbimeve postare. Ndërsa duke bërë një krahasim të ankesave të zgjidhura, në raport me ato të pranuarë sipas viteve vërehet se gjatë vitit 2012 janë zgjidhur 85% e ankesave ndërsa gjatë vitit 2013 janë zgjidhur 91% të ankesave. *Kjo do të thotë që gjatë vitit 2013 ka një rritje me 6 % të zgjidhjes së ankesave nga operatori dhe ofruesit e shërbimeve postare.*

P. Pere – Përgjegjës Sektori

Xh. Nela - Specialiste