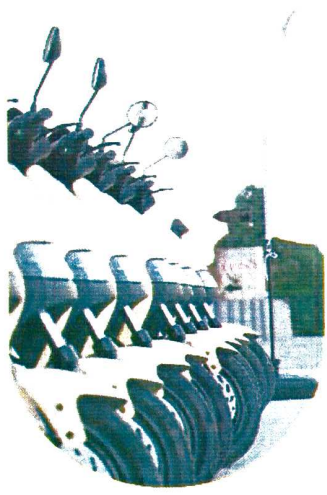
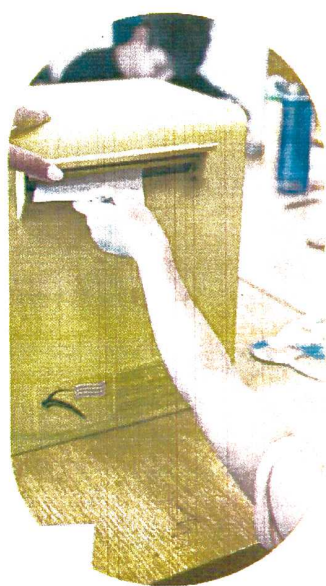




PK. S.H.A.
Posta e Kosovës S.H.A.
Post of Kosovo J.S.C.
Pošta Kosova D.O.O.

Nr./No./Br. 01-673-1/24
Data/Date/Datum 14-03-2024



2023

Tabela e përmbajtjes

| | |
|--|----|
| Hyrje..... | 4 |
| Historiku i ndërmarrjes..... | 4 |
| MISIONI DHE VIZIONI..... | 5 |
| Struktura Organizative e PK Sh.A..... | 6 |
| Skema e re organizative e PK Sh.A..... | 6 |
| Fjala e Kryesueses së BD..... | 8 |
| Fjala e Kryeshefes Ekzekutive..... | 9 |
| Bordi i Drejtorëve..... | 11 |
| Aktivitetet dhe performanca e ndërmarrjes..... | 11 |
| Aktivitetet kryesore të ndërmarrjes gjatë vitit 2023..... | 11 |
| Pasqyra e performancës operative dhe financiare në krahasim me vitin paraprak dhe planifikimin e vitit aktual..... | 12 |
| Ngjarjet të cilat ndikojnë në të ardhmen e ndërmarrjes..... | 13 |
| Të priturat për vitin e ardhshëm..... | 13 |
| Informacione lidhur me kapitalin dhe dividendën..... | 13 |
| Të dhënat për drejtorët jo ekzekutiv..... | 13 |
| Ngjarjet kryesore të vitit 2023..... | 15 |
| Resurset Njerëzore..... | 15 |
| Rekrutime..... | 15 |
| Struktura e të punësuarve në PK Sh.A..... | 15 |
| Trajnimet dhe zhvillimi..... | 15 |
| Çështje Ligjore..... | 16 |
| Drejtoria e Shitjes..... | 16 |
| Aktivitetet e realizuara nga Filatelia gjatë vitit 2023..... | 17 |
| Kujdesi ndaj Konsumatorëve..... | 18 |
| Departamenti i Marketingut..... | 18 |
| IFJB PK Sh.A..... | 18 |
| Aktivitetet e IFJB gjatë vitit 2023, si dhe numri i pagesave..... | 19 |
| Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2023..... | 19 |
| Drejtoria Operative..... | 20 |
| Njësia Mbështetëse..... | 24 |
| Drejtoria e Shërbimeve Postare..... | 24 |
| Aktivitetet kryesore të Drejtorisë së Shërbimeve Postare gjatë vitit 2023..... | 24 |
| Drejtoria e Prokurimit..... | 25 |
| Departamenti i TI & SI..... | 26 |
| Inspektorati..... | 26 |
| Pasqyra vjetore e inspektimeve..... | 26 |
| Efektet e inspektimeve dhe aktiviteteve përgjatë vitit 2023..... | 27 |
| Kontrolli i Brendshëm..... | 27 |
| Aktivitetet e DKB-së të realizuara për gjatë vitit 2023..... | 27 |

| | |
|--|----|
| Performanca operative dhe indikatorët kyç të performancës..... | 28 |
| Performanca financiare dhe rezultatet..... | 28 |
| Pasqyrat e vitit 2023..... | 29 |
| Indikatorët kyç financiar..... | 31 |
| Progresi me Planin e Biznesit..... | 31 |
| Shpenzimet Kapitale dhe të Projekteve..... | 31 |
| Investimet Kapitale -Teknologjia Informativë..... | 32 |
| Perspektiva për vitin e ardhshëm..... | 32 |
| Objektivat kryesore të ndërmarrjes publike PK Sh.A..... | 33 |
| Menaxhimi i rreziqeve të Korporatës..... | 34 |

Tabela e shkurtimeve

| | |
|-------|--|
| AP | Administrata Postare |
| ARKEP | Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare |
| AS | Asistencë Sociale |
| ARC | Agjencia e Regjistrimit Civil |
| PB | Plani i Biznesit |
| BD PK | Bordi i Drejtorëve i Postës së Kosovës |
| BQK | Banka Qendrore e Kosovës |
| CDS | Costumes Declaration Standards |
| DÇL | Drejtoria për Çështje Ligjore |
| DÇK | Departamenti për Çështje Konsullore |
| DK | Dogana e Kosovës |
| DKB | Departamenti i Kontrollit të Brendshëm |
| DKNK | Departamenti për Kujdes ndaj Konsumatorëve |
| DP | Drejtoria e Prokurimit |
| DPH | Departamenti i Postës Hibride |
| DSHM | Drejtoria për Shitje dhe Marketing |
| DTISI | Departamenti i Teknologjisë së Informacionit dhe Sistemit të Informacionit |
| EDI | Electronic Data Interchange |
| IFJB | Institucioni Financiar Jo Bankar |
| IKP | Indikatorët Kyç të Performancës |
| ICS2 | International Costumes Standarde 2 |
| KMSH | Kosto e Mallit të Shitur |
| KPP | Komisioni për Pulla Postare |
| KQZ | Komisioni Qendror i Zgjedhjeve |
| KURP | Kompania e Ujësullësit Rajonal Prishtina |
| MAPL | Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal |
| MPB | Ministria e Punëve të Brendshme |
| MPJD | Ministria e Punëve të Jashtme dhe Diasporës |
| MPMS | Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale |
| OE | Operator Ekonomik |
| PK | Posta e Kosovës |
| PN | Posta Ndërkombëtare |
| PV | Posta Vendore |

Raport Vjetor PK Sh.A. 2023

| | |
|-----------|---|
| PTT | Posta, Telefoni dhe Telegrafi i Kosovës |
| PSO | Procedurat Standarde të Operimit |
| QKK | Qendra e Kujdesit ndaj Konsumatorëve |
| SASP | Sistemi i Automatizimit të Sporteleve të Postës |
| SW | Software |
| SHFJB | Shërbimet Financiare Jo Bankare |
| SHPK | Shoqëri me Përgjegjësi të Kufizuara |
| SHUP | Shërbimet Universale Postare |
| TEB | Turk Ekonomi Bankasi |
| UA 2005/4 | Udhëzimi Administrativ 2005/4 |
| UPU | Unioni Postar Universal |
| UNODC | United Nations Office on Drugs and Crime |
| ZKA | Zyra Kombëtare e Auditimit |
| ZKFTH | Zyrtari Kryesor i Financave dhe Thesarit |
| ZP | Zyrat Postare |

| | |
|---|----|
| Tab. 1. BD..... | 13 |
| Tab. 2. Statistika nga aktiviteti i Bordit të Drejtorëve për vitin 2023..... | 14 |
| Tab. 3. Komisioni Auditimit..... | 14 |
| Tab. 4. Statistika nga aktiviteti i Komisionit të Auditimit për vitin 2023..... | 14 |
| Tab. 5. Struktura e të punësuarve në PK Sh.A. sipas gjinisë..... | 15 |
| Tab. 6. Kontratat e reja..... | 17 |
| Tab. 7. Numri i transaksioneve (pagesave) të realizuara gjatë viteve 2022 dhe 2023..... | 19 |
| Tab. 8. Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2023..... | 19 |
| Tab. 9. Qarkullimi i përgjithshëm dhe të hyrat gjatë viteve 2022-2023..... | 19 |
| Tab. 10. Statusi i zyrave postare në periudhën përmbyllëse të vitit -2023..... | 20 |
| Tab. 11. Të hyrat nga shërbimi USSD -Shitja në terren për periudhën Janar- Dhjetor 2023..... | 21 |
| Tab. 12. Pranim/shpërndarja e dërgesave postare Janar-Dhjetor 2023..... | 21 |
| Tab.13. Krahasimi i të hyrave nga shërbimet postare Janar-Dhjetor 2022 me periudhën Janar-Dhjetor 2023..... | 22 |
| Tab. 14. Vala-Telekom-targetet /arritshmëria periudha Janar- Dhjetor 2022-2023..... | 23 |
| Tab. 15. Të hyrat nga dërgesat online targetet /arritshmëria periudha Janar- Dhjetor 2022-2023..... | 23 |
| Tab.16. Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në trafikun e brendshëm-Posta Vendore 2023..... | 25 |
| Tab. 17. Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në shkuarje-ardhje Posta Ndërkombëtare 2023..... | 25 |
| Tab. 18. Kursimet/të hyrat nga TI..... | 26 |
| Tab. 19. Inspektimet e planifikuara dhe të realizuara gjatë vitit 2023..... | 27 |
| Tab.20. Verifikimi elektronik i listave të nënshkrimeve dhe prezencës së punonjësve në punë gjatë vitit 2023..... | 28 |
| Tab. 21. Pasqyra e të ardhurave..... | 29 |
| Tab. 22. Indikatorët financiar..... | 31 |
| Tab. 23. Realizimi i projekteve kapitale 2023 krahasuar me 2022..... | 32 |
| Tab. 24. Statusi i projekteve të PK Sh.A..... | 32 |

| | |
|---|----|
| Figura 1. Të hyrat nga shërbimi USSD shitja në terren..... | 21 |
| Figura 2. Dërgesat Postare 2023..... | 22 |
| Figura 3. Shërbimet Postare..... | 22 |
| Figura 4. Dërgesat online..... | 23 |
| Figura 5. Graf i të hyrave..... | 29 |
| Figura 6. Graf Lloji i të hyrave..... | 30 |
| Figura 7. Graf Shpenzimet..... | 30 |

Hyrje

Raporti Vjetor për vitin 2023 është përpiluar bazuar në dispozitën e nenit 31.3 të Ligjit nr. 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike.

Raporti është punuar sipas formës së aprovuar nga Njësia për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike, ndërsa përmbajtja e tij është e bazuar në “Udhëzuesin për përpilimin e raportit vjetor të ndërmarrjes publike”. Raporti paraqet rezultatet kryesore të aktiviteteve të Menaxhmentit të PK Sh.A. në përmbushjen e detyrave dhe obligimeve gjatë vitit 2023, si dhe të aktiviteteve krahasuar me planin vjetor dhe shkallën e realizimit.

Bord i Drejtorëve i PK Sh.A. në përmbjlljen e vitit 2023 ka paraqitur raportin e Bordit të Drejtorëve. Në këtë raport është paraqitur fjala hyrëse e Kryesueses së Bordit, aktivitetet e Bordit, si dhe rregulloret e aprovuara në këtë periudhë.

Historiku i ndërmarrjes

Posta, Telefoni dhe Telegrafi i Kosovës (PTT) është themeluar në vitin 1959. Në vitin 1999 është ndryshuar emërtimi nga PTT në PTK (Postë Telekomii i Kosovës). Prej datës 01.08.2012, Posta e Kosovës (PK Sh.A.) operon si entitet i ndarë nga PTK Sh.A.

Me suprimimin e autonomisë së Kosovës, si në çdo institucion tjetër të Kosovës, punëtorët shqiptarë u dëbuan nga PTT-ja. Me përfundimin e luftës, konkretisht më 02.08.1999, punonjësit e dëbuar u rikthyen në vendet e tyre të punës.

Punonjësit e Postës së Kosovës, me një vullnet të pathyeshëm dhe duke u bazuar në Rregulloren e UNMIK -ut nr. 12/99, u angazhuan për rimëkëmbjen e ndërmarrjes. Edhe përkundër vështirësive të mëdha, u realizua infrastruktura e domosdoshme, duke filluar nga improvizimi i zyrave postare që mungonin, pajisja me thasë postare, pulla postare, çmimoren e shërbimeve (ku përcaktohen edhe vendet fqinje të Postës së Kosovës), formularët, udhëzimet, kodi aero-postar, e deri tek vulat postare të aprovuara nga UPU – ja. Më datën 31 maj të vitit 2000 u vendos që të fillojë së vepruari Posta e Pavarur Ndërkombëtare e Kosovës. Njëkohësisht u formua edhe Zyra Këmbyese Ndërkombëtare Prishtina LC/AO dhe CP, përmes së cilës u përmbushën kriteret e përcaktuara nga UPU-ja për të filluar këmbimin e dërgesave postare në tërë botën.

Më 1 korrik 2005, PTK-ja shndërrohet në korporatë – PTK Shoqëri Aksionare (Sh.A.), ku Posta e Kosovës vepron si një njësi biznesi brenda saj. Gjatë vitit 2012, me vendim të Qeverisë së Kosovës, gjegjësisht Ministrisë për Zhvillim Ekonomik, Posta e Kosovës iu nënshtrua procesit të konsolidimit. Nga data 21.05.2012, PK u regjistrua si “Shoqëri Aksionare”, kurse veprimtarinë si NPQ e filloi më 01 gusht 2012.

PK Sh.A., nga data 01.08.2012, me vendim të aprovuar në Parlamentin e Kosovës, është ndërmarrje publike me aksionar Qeverinë e Republikës së Kosovës. Posta e Kosovës Sh.A. është 100% në pronësi të Republikës së Kosovës, e mbikëqyrur përmes Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik (tash Ministria e Ekonomisë).

Si ndërmarrje e licencuar për këtë fushë-veprimtari, veprimtaria kryesore e saj është ofrimi i

produkteve/shërbimeve postare, si dhe ofrimi i shërbimeve për biznese, si shitja e produkteve/shërbimeve të telefonisë mobile e fikse, me një shtrirje të rrjetit të shitjes në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës. Implementimi i projekteve kapitale, si automatizimi i sporteleve, Posta Hibride, track & trace, etj. janë edhe një avantazh më tepër, që konsumatorët si zgjedhje të parë dhe më të preferuar për kryerjen e shërbimeve postare të vazhdojnë ta kenë Postën e Kosovës.

Vlerat kryesore të ndërmarrjes janë përkushtimi për ofrimin e produkteve/shërbimeve cilësore për konsumatorë, arritja e vet-qëndrueshmërisë financiare, minimizimi i humbjeve/maksimizimi i fitimit, rritja e imazhit dhe besueshmërisë të konsumatorët dhe të qenit transparent.

Posta e Kosovës, si operator i vetëm publik postar, aktivitetin e vet e zhvillon në mbarë territorin e Kosovës. E organizuar në shtatë regjione, e bën shpërndarjen e të gjitha dërgesave që arrijnë nga bota në Kosovë dhe anasjelltas, si dhe të atyre që mblidhen në Kosovë dhe kanë për destinim qendrat e ndryshme të Kosovës.

Në anën tjetër, Posta e Kosovës posedon 187 zyra postare (përfshirë 32 ZP jashtë funksionit dhe 15 ZP të uzurpuara). Në zyrat postare aktive (140 ZP) vazhdojnë të kryhen shërbime postare, ku gjithashtu bëhet edhe mbledhja e dërgesave postare, të cilat pas përpunimit në Qendrën Transite Postare (QTP), rrugëtojnë nëpër shtete të ndryshme të botës (dërgesat me destinim ndërkombëtar), ndërsa ato që janë me destinim vendor shpërndahen nëpër regjione.

MISIONI DHE VIZIONI

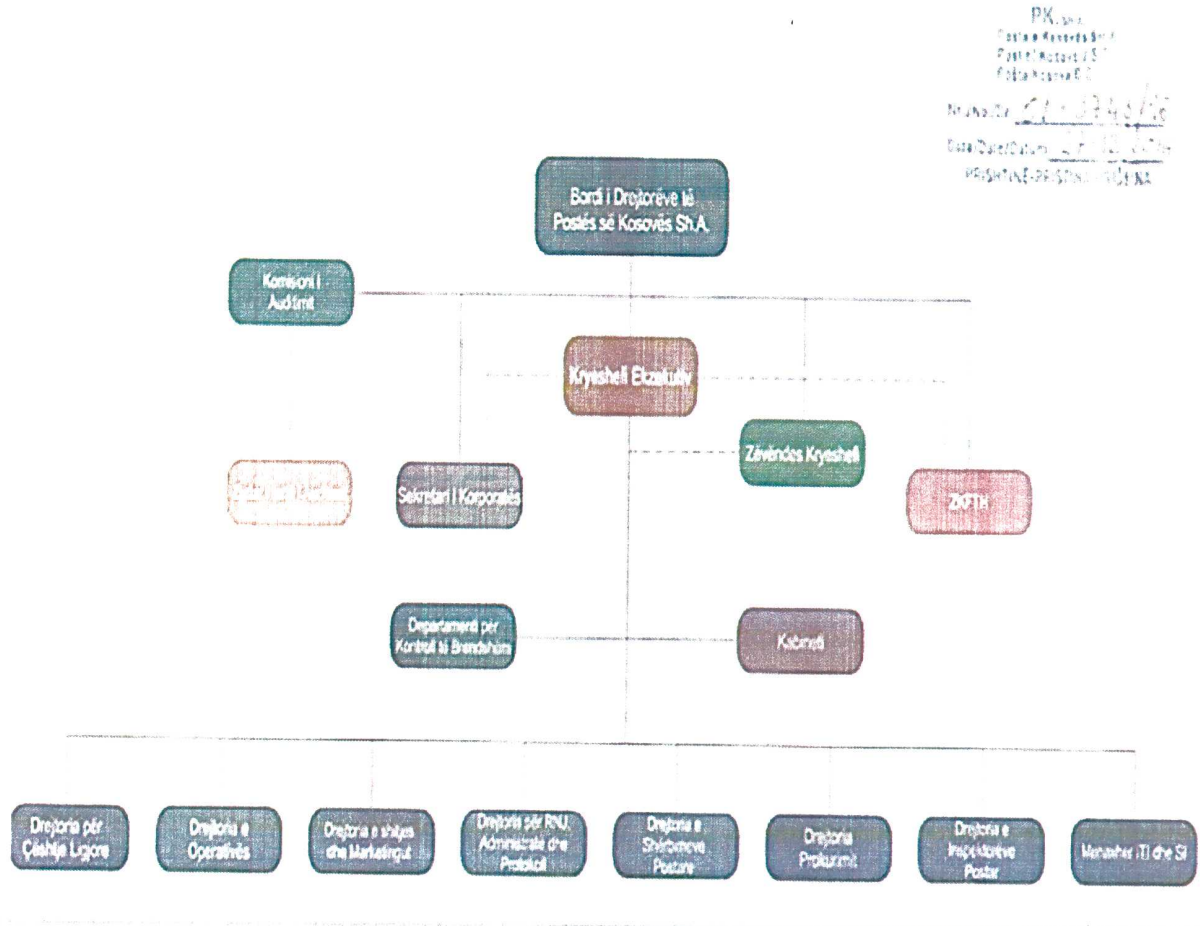


Vizioni i Postës së Kosovës është që të ofrojë shërbime postare dhe shërbime tjera komerciale për qytetarët, bizneset, institucionet dhe organizatat e ndryshme në tregun vendor dhe atë ndërkombëtar, duke ofruar shërbime të standardeve të larta dhe shërbime inovative në hap me kërkesat e tregut, krahas zhvillimeve më të reja në teknologjinë informative.

Misioni i Postës së Kosovës është që përmes ngritjes së cilësisë së shërbimeve postare dhe zgjerimit të gamës së shërbimeve tjera komerciale, të njihet për cilësi dhe besueshmëri jo vetëm në rajon, por edhe më gjerë, duke i përmbushur kërkesat e Bashkimit Evropian për cilësi dhe standarde.



Struktura Organizative e PK Sh.A.



Skema e re organizative e PK Sh.A.

Në bazë të nenit 30, pikat 1 dhe 12 të Statutit nr. 01-979/2023, të datës 25.04.2023, Bordi i Drejtorëve i NPQ “Posta e Kosovës” Sh. A. në mbledhjen nr. 12/2023, të mbajtur më datë 03.08.2023, ka miratuar nivelin e parë të skemës organizative të ndërmarrjes në nivel të numrit të drejtorive dhe departamenteve të NPQ “Posta e Kosovës” Sh.A.

Skema e re organizative në nivel të drejtorive, sipas pikës 1 të këtij vendimi, ka reduktuar numrin e drejtorive (nga 8 drejtori sipas skemës paraprake, në 4 drejtori sipas skemës së re).

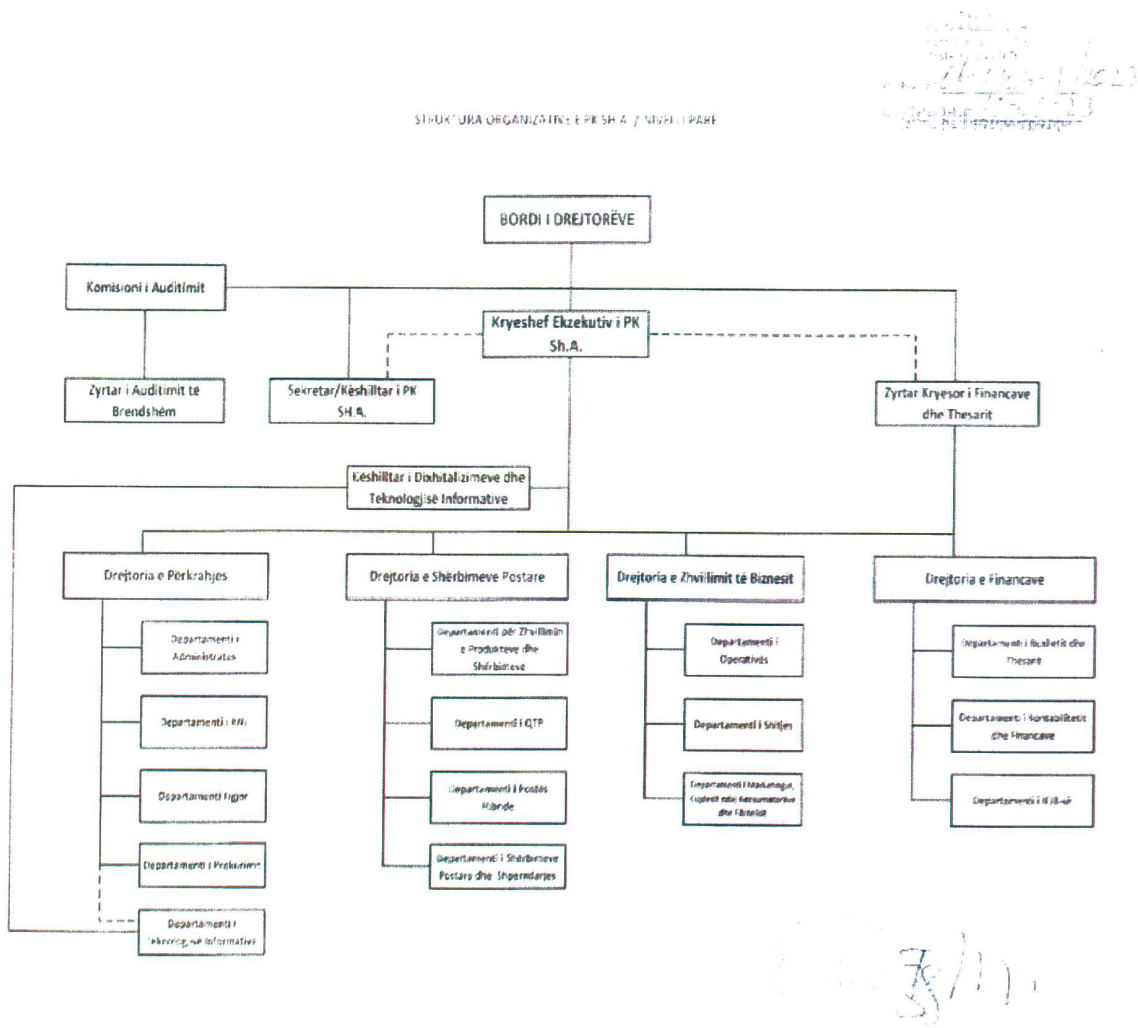
Në vijim janë të paraqitura drejtoritë sipas skemës së re të NPQ “Posta e Kosovës” Sh.A.:

- **Drejtoria e Përkrahjes;**

- Drejtoria e Shërbimeve Postare;
- Drejtoria e Zhvillimit të Biznesit dhe
- Drejtoria e Financave, e cila do të udhëhiqet nga ZKFTH.

Në vijim është paraqitur Struktura Organizative e re e NPQ “Posta e Kosovës” Sh.A. (niveli i parë).

Struktura Organizative e re e PK Sh.A.



Fjala e Kryesueses së BD-së

I nderuar Aksionar,

Viti 2023 ka qenë një vit me plot angazhime dhe sfida për ndërmarrjen tonë, ndërsa ne vazhdojmë të përballemi me sfida në sektorin e shërbimeve postare dhe të punojmë shumë seriozisht për një performancë sa më të mirë.

Në këtë periudhë, Bordi i Drejtorëve, i cili ka operuar me një përbërje të plotë, ka përqendruar angazhimin e tij në ekzekutimin e detyrave të lejuara nga legjislacioni dhe aktet e brendshme të ndërmarrjes, me qëllim të arritjes së planifikimeve të parashikuara për ndërmarrjen. Kështu, Bordi ka luajtur një rol aktiv dhe ka ofruar mbështetje për Menaxhmentin në realizimin e qëllimeve të caktuara në Planin e Biznesit.

Gjatë vitit 2023, kemi bërë progres të rëndësishëm në drejtim të përmbushjes së objektivave afariste. Kemi vazhduar të ofrojmë shërbime cilësore për konsumatorët tanë dhe jemi përqendruar në zgjerimin e tregut tonë. Kemi ndërmarrë masa të rëndësishme për të zvogëluar shpenzimet operative dhe për të maksimizuar të ardhurat, të cilat janë elemente kyçe për qëndrueshmërinë tonë financiare.

Megjithatë, është e rëndësishme të pranojmë se sfida më e madhe më të cilën po përballlet ndërmarrja jonë është mbulimi i shërbimit universal postar. Duke pasur parasysh rënien e shërbimeve postare, jemi përqendruar në gjetjen e zgjidhjeve inovative, të kohës dhe efikase për këtë çështje.

Megjithatë, ndonëse kemi ndërmarrë masa të mëdha për të kufizuar shpenzimet dhe për të rritur të ardhurat dhe aktivitetet e tjera që janë realizuar, është e rëndësishme të theksojmë se stabiliteti financiar i Postës së Kosovës vazhdon të mbetet i kushtëzuar nga nevoja për të mbuluar shërbimin universal postar, duke marrë parasysh zvogëlimin e kërkesës për shërbimet postare.

Kemi shqyrtuar dhe miratuar kërkesat e Menaxhmentit për projekte të caktuara kapitale, qofshin ato me investim vetanak ose me investim nga aksionari apo forma tjera të financimit. Projektet me investim vetanak janë nisur me sukses, por për shkak të kushteve aktuale me rritjen e çmimeve dhe pasigurinë në treg, ato, në të vërtetë, nuk kanë mundur të përfundojnë deri në vitin 2023, për shkak të procedurave të prokurimit. Të njëjtat projekte janë aktualisht në vazhdim në vitin 2024.

Bordi i Drejtorëve gjithashtu ka qenë i fokusuar në përmirësimin e gjendjes së brendshme të ndërmarrjes, ku vlen të theksohet se ka vazhduar procesi i ristrukturimit të ndërmarrjes, proces ky që pritet të përfundojë gjatë vitit 2024 dhe synon që ndërmarrja të ketë një strukturë organizative funksionale, praktike dhe të jetë e orientuar në ofrimin e shërbimeve sa më cilësore për konsumatorët. Po ashtu, janë ndërmarrë edhe hapa të tjerë për të rritur cilësinë dhe kontrollin e brendshëm në përgjithësi.



Hyrmet Mydyti

Kryesuesë e Bordit të Drejtorëve

Fjala e Kryeshefes Ekzekutive

Gjatë vitit 2023, Menaxhmenti i NPQ 'Posta e Kosovës' është angazhuar në procese që sigurojnë rimëkëmbjen e ndërmarrjes dhe atë përmes menaxhimit të mirëfilltë të fondeve, plotësimit/ndryshimit të rregulloreve të brendshme, zgjerimit të bashkëpunimit ndërinstytucional, hartimit dhe implementimit të projekteve të reja, ngritjes së cilësisë së menaxhimit të resurseve njerëzore, por edhe ngritjes së nivelit të kontrollit dhe llogaridhënies.

Në kuadër të këtyre aktiviteteve është bërë miratimi dhe tani është në proces të përmbylljes niveli i parë i skemës organizative të ndërmarrjes në nivel të drejtorive, duke vazhduar më pas edhe në nivel të departamenteve. Skema e re organizative në nivel të drejtorive redukton numrin e drejtorive (nga 8 drejtori sipas skemës paraprake, në 4 drejtori sipas skemës së re), e që njëkohësisht ngrit efikasitetin.

Ndër aktivitetet tjera që sigurojnë rimëkëmbjen e ndërmarrjes është edhe angazhimi dhe përkushtimi i Menaxhmentit në realizimin e aktiviteteve të ndryshme me synim identifikimin e konsumatorëve potencial, prezantimin e ofertave, mirëmbajtjen e kontratave të konsumatorëve ekzistues, si dhe trajtimin e kërkesave/ankesave të ndryshme të të gjithë konsumatorëve, gjë që ka dhënë efekt pozitiv në realizimin e shumë kontratave të reja për shërbime me konsumatorë të mëdhenj, të cilat janë premtuese për një të ardhme financiare stabile të ndërmarrjes.

Si rrjedhojë e këtyre aktiviteteve, është arritur që ndërmarrja të ketë një stabilitet afatmesëm lidhur me procedimin e pagave mujore të punonjësve me kohë, më datën 1 pas përfundimit të muajit të punës. Kjo e arritur ka vazhduar të reflektojë në ndjesinë e sigurisë së punonjësve për mirëqenie dhe uljen e pakënaqësive të vazhdueshme, të cilat gjithashtu kanë ndikuar në proceset e punës.

Pagesat e furnitorëve/operatorëve ekonomik për ofrimin e mallrave dhe shërbimeve brenda periudhës ligjore, si dhe përmbushja e obligimeve ligjore ndaj OE-ve, ka eliminuar shpenzimet e procedurave përmbartimore, të cilat vite me radhë kanë dëmtuar gjendjen financiare të ndërmarrjes.

Përmes inkasimit të borxheve të vjetra nga palët kontraktuese për ofrimin e shërbimeve, si dhe hapësirave me qiradhënie, është arritur të minimizohet ndikimi i borxheve të vjetra në likuiditetin financiar.

Në përmirësim të gjendjes financiare të ndërmarrjes ka vazhduar të ketë ndikim edhe kredia me nën-huazim për përkrahje të ndërmarrjeve të prekura në operacionalitet nga Covid 19. Kjo kredi ka vazhduar të ketë efekt pozitiv edhe këtë vit, duke mundësuar që nga mjetet vetanake të ndahet buxheti për investime kapitale. Duke marrë parasysh që ndërmarrja ndër vite nuk ka pasur mundësi të ndajë buxhet investiv, gjatë kësaj periudhe është arritur të bëhet ndarja buxhetore sipas prioriteteve operationale në: mjetet e transportit, PC për zyra postare, për uniforma të postierëve, pajisje të ndryshme për mirëmbajtje të sistemeve të TI-së, renovim të zyrave postare, kulmeve, brendim të zyrave postare, etj. Gjithashtu, investimi për blerjen e 59 motoçikletave elektrike mund të konsiderohet ndër investimet më të qëlluara të ndërmarrjes, pasi që ndikon direkt në performancën e shpërndarjes së dërgesave postare për qytetarët dhe njëkohësisht, deri në një masë, arrihet edhe plotësimi i kushteve të punës për punonjësit e shpërndarjes dhe dorëzimit. Përveç kësaj, investimi për blerjen e motoçikletave elektrike


elektrike do të ndikojë direkt në uljen e ndotjes së mjedisit, segment ky i cili ndikon edhe në përmirësimin e cilësisë së ajrit dhe shëndetit publik. Gjithashtu, përdorimi i motoçikletave luan rol të rëndësishëm edhe në uljen e shpenzimeve operative të ndërmarrjes.

Duhet të potencohet se gjatë vitit 2023, bashkëpunimi ndërinstitucional ka arritur nivelin më të lartë të bashkëpunimit, duke qenë gjithmonë në interes të qytetarëve në ofrimin e shërbimeve cilësore, të lira, të shpejta dhe të sigurta. Në sajë të këtij bashkëpunimi janë zhvilluar aktivitetet e digjitalizimit të proceseve postare të operimit, krijimit të moduleve të reja dhe ndërlidhja e tyre me operatorë në përputhje me kërkesat e tregut, por edhe këmbimi i hapësirave për ofrim të shërbimeve për qytetarët, që rezultoi me krijimin gradual të bashkëpunimit ndërinstitucional qoftë në nivel qendror apo lokal, ku përfitues vazhdon të mbetet qytetari, i cili brenda një hapësire mund t'i përfundojë kërkesat e veta për një afat kohor optimal.

Strategjia e operimit me zyra postare me një rrjet të gjerë, të shtrirë kudo në gjithë territorin e vendit, tani më veç është përmbushur, përfshirë këtu hapjen e katër (4) zyrave të reja në veri të vendit dhe pesë (5) zyrave tjera në institucione të Republikës së Kosovës, por edhe ofrimin e shërbimeve të IRK-së brenda hapësirave të PK Sh.A.

Siguria në punë dhe trajnimi i stafit ishin po ashtu një preokupim i Menaxhmentit, ku gradualisht me përmirësimin e kushteve të punës dhe ngritjen profesionale përmes trajnimeve, janë përmirësuar edhe kushtet e punës për një kolektiv të shëndoshë.

Punonjësit janë të vendosur që Posta e Kosovës Sh.A., përmes ristrukturimit si proces në vijim, digjitalizimit të shërbimeve, modernizimit të proceseve dhe shërbimeve, shtrirjes së zyrave postare sa më afër qytetarëve me një orar të përshtatshëm të punës, ta rikthejë primatin e operatorit lider në ofrim të shërbimeve postare dhe atyre financiare jo bankare.



Nora Rraci
Kryeshere Ekzekutive e PK Sh.A.

Bordi i Drejtorëve

Bordi i Drejtorëve i Postës së Kosovës, në emër të Aksionarit, ka ushtruar kompetencat e veta në përmbushjen e obligimeve dhe detyrave të veta, duke hartuar politika dhe dokumente tjera strategjike për ndërmarrjen.

Në funksion të përmbushjes së detyrave të veta, Bordi i Drejtorëve i PK-së, në vazhdimësi ka monitoruar zhvillimet në kompani, duke i krahasuar ato me objektivat e përcaktuara me Planin e Biznesit dhe dokumentet tjera.

Gjatë vitit 2023, NPQ "Posta e Kosovës" Sh.A. ka funksionuar me Bordin e Drejtorëve të emëruar me vendim të Qeverisë së Republikës së Kosovës me nr. 06/56, të datës 26.01.2022.

Gjatë kësaj periudhe, Bordi i Drejtorëve në emër të Aksionarit ka ushtruar kompetencat e veta, me qëllim të përmbushjes së detyrave dhe obligimeve ligjore që dalin nga legjislacioni i aplikueshëm për NP-të.

Aktivitetet dhe performanca e ndërmarrjes

Në Raportin Vjetor të Postës së Kosovës Sh.A. për vitin 2023 pasqyrohen të dhënat për performancën e ndërmarrjes, si dhe sfidat me të cilat ndërmarrja është ballafaquar, duke pasur parasysh gjendjen financiare të Postës së Kosovës nga momenti i ndarjes nga PTK-ja në vitin 2012, ku Posta e Kosovës ka pasur humbje të madhe financiare.

Një ndër shkaqet që kanë ndikuar në rënien e të hyrave gjatë vitit 2023 ka qenë ndërprerja e kontratës për shpërndarjen e skemave sociale me vendim të Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT). Si pasojë e kësaj, në këtë kategori të të hyrave Posta e Kosovës ka një mungesë prej 197,026€, krahasuar me vitin paraprak. Gjithashtu, Posta e Kosovës gjatë vitit 2023 ka nënshkruar kontratë të re për qiradhënie me Telekomin e Kosovës, e cila pas shumë vitesh pasqyron vlerën reale të tregut, gjë që ka reflektuar në të hyrat e Postës së Kosovës me 341,633€ më pak, pasi që është zvogëluar sipërfaqja e marrë me qira.

Të hyrat reale në vitin 2023, pa efektin negativ të këtyre kontratave do të ishin më të larta se vitin e kaluar për 271,485€.

Gjithashtu, një pjesë e humbjeve është edhe pasojë e përmirësimit dhe ndryshimit të proceseve.

Ndër sfidat më të mëdha gjatë vitit 2023 mbetet mos mbulimi i shpenzimeve nga ana e Qeverisë për kompensimin e humbjeve për kryerjen e Shërbimit Universal Postar.

Aktivitetet kryesore të ndërmarrjes gjatë vitit 2023

Përkushtimi kryesor i Postës së Kosovës gjatë vitit 2023 ka qenë forma dhe përmbajtja e raporteve, me theks të veçantë në pasqyra financiare, si dhe shtimi i të hyrave për ndërmarrjen.

Të hyrat më të mëdha edhe gjatë vitit 2023 kanë qenë të hyrat nga qiraja nga Telekom, të cilat janë 37.43% e të hyrave totale. Kjo përqindje paraqet një ulje prej 2.48% krahasuar me vitin 2022, për arsye të nënshkrimit të kontratës së re me Telekomin për qiranë e objekteve, sipas së cilës të hyrat vjetore janë ulur për 9% krahasuar me vitin 2022. Të hyrat e realizuara nga shërbimet tjera kryesore të të gjitha llojeve të shërbimeve postare kanë pasur rritje, si p.sh. kategoria "Konsumatorët e mëdhenj" me 2.38% rritje dhe "Posta ndërkombëtare" me një rritje prej 28% krahasuar me vitin 2022.

Vlen të theksohet se ka pasur ngritje të të hyrave për 6.8% krahasuar me vitin 2022 edhe në kategorinë e të hyrave nga marrëveshja për shitjen e produkteve të Telekomit .

Edhe këtë vit ka qenë një përkushtim i madh për zbatimin e marrëveshjes me Ministrinë e Ekonomisë për kompensimin e humbjeve që shkaktohen me rastin e ofrimit të Shërbimit Universal Postar, e cila marrëveshje bazohet në Ligjin për Shërbime Postare nr. 03/L-173. Procesi gjyqësor i zhvilluar sipas propozimeve përmbartimore ka përfunduar me Aktvendim të Gjykatës Komerciale – dhoma e shkallës së dytë K.DH.Shk.II, nr. 124/23, sipas së cilës është refuzuar ankesa e Postës së Kosovës dhe është vërtetuar Aktvendimi i Gj.Th. Prishtinë, PPP.nr. 960/18, sipas së cilit është pranuar si i bazuar Prapësimi i debitorit MZHE, ashtu që është anuluar Urdhri Përmbartimor P.nr. 180/2016.

Kurse, procesi gjyqësor për lëndën tjetër të iniciuar nga PK Sh.A. sipas propozimit përmbartimor P.nr. 742/18, ka përfunduar në shkallë të parë sipas Aktvendimit KPPP.nr. 1504/23, sipas së cilit vendim është pranuar si i bazuar prapësimi i debitorit MZHE dhe është anuluar Urdhri Përmbartimor P.nr. 742/18 i Kreditorit PK Sh.A. ndaj të cilit Aktvendim PK Sh.A. ka paraqitur Ankesë në dhomën e shkallës së dytë të Gjykatës Komerciale, e cila ankesë është në proces të shqyrtimit, e papërfunduar.

Është azhurnuar Komisioni, i cili duhet ta hartojë Rregulloren për procedurën e llogaritjes së kostove të humbjeve nga Shërbimi Universal Postar (SHUP), duke u bazuar në Ligjin nr. 06/L-038 për Shërbimin Postar, rregulloret nr. 52 dhe 53 të ARKEP, si dhe Udhëzuesin përkatës për llogaritjen e kostove të ofruesit të shërbimeve për SHUP. Qëllimi i përgatitjes së kësaj rregulloreje është paraqitja e veprimeve dhe procedurës brenda ndërmarrjes për komplet procesin e llogaritjeve dhe kostove për Shërbimin Universal Postar.

Gjatë vitit 2023 është bërë zgjerimi i zyrave postare nëpër institucione të ndryshme për kryerjen e shërbimeve financiare jo bankare dhe shërbimeve tjera, ndërsa me qëllim të reduktimit të shpenzimeve, zyrat postare që kanë afaruar me humbje janë mbyllur. Janë bërë rregullime në infrastrukturën ligjore, përkatësisht është bërë hartimi dhe plotësim/ndryshimi i rregulloreve të domosdoshme për funksionimin normal dhe efikas të Postës.

Pasqyra e performancës operative dhe financiare në krahasim me vitin paraprak dhe planifikimin e vitit aktual

Posta e Kosovës Sh.A. me Planin e Biznesit të aprovuar nga BD, gjatë vitit fiskal 2023 ka planifikuar gjithsej 10,761,000€ të hyra. Gjatë kësaj periudhe janë realizuar gjithsej 10,063,329€ të hyra, me një diferencë negative prej 697,671 apo -6.5% realizim më të ulët se planifikimi.

Ndikimin më të madh në mos arritjen e të hyrave të planifikuara e ka pasur ndërprerja e kontratës me Ministrinë e Financave për shpërndarjen e Asistencave Sociale, si dhe impakti negativ i nënshkrimit të kontratës së re me Telekomin për qiranë e objekteve.

Realizimi real i PB 2023, pa efektin negativ të këtyre dy (2) kontratave që ishte totalisht jashtë çdo kontrolli të Postës së Kosovës, do të ishte vetëm për -1.5% më i ulët se planifikimi.

Krahasuar me vitin e kaluar (2022), të hyrat kanë realizim më të ulët për -2.6% në vitin 2023 ose në vlerë për 267,174€ më pak se në vitin 2022.

Ndërsa, edhe krahasuar me vitin 2022, pa ndikimin e të hyrave nga dy (2) kontratat e cekura më lart, të hyrat do të ishin më të larta për 2.6% në vitin 2023, në raport me vitin paraprak.

Sa i përket shpenzimeve operative, janë për 6% më pak se ato të planifikuara për vitin 2023 dhe 1% më të ulëta krahasuar me shpenzimet e vitit 2022.

Kostoja më e lartë e ndërmarrjes vazhdon të jetë kostoja e stafit, që paraqet 83.6% të kostos së përgjithshme.

Ngjarjet të cilat ndikojnë në të ardhmen e ndërmarrjes

Po ashtu, edhe këtë vit mbeten sfidat e njëjta sikurse vitet paraprake: likuiditeti i ndërmarrjes, humbja financiare që është duke e përcjellë Postën e Kosovës Sh.A. për shkak të mos mbulimit të Shërbimit Universal Postar, struktura organizative jofunksionale, infrastruktura dhe asetet fikse të vjetruara, mosdhënia e shërbimeve shtetërore nga ana e disa ministrive, për të cilat nevojitet gatishmëria e Qeverisë për t'i kryer këto obligime dhe për të marrë vendime që Posta e Kosovës t'i kryejë shërbimet shtetërore. Edhe përkundër angazhimit të madh që ka pasur Bordi dhe Menaxhmenti për këto shërbime, angazhimi duhet të vazhdojë.

Të priturat për vitin e ardhshëm

Me hyrjen në fuqi të Rregullores për kalkulim të humbjeve të krijuara gjatë ofrimit të Shërbimit Universal Postar, presim kompensimin nga ana e Qeverisë së Republikës së Kosovës për Shërbimin Universal, si dhe arritjen e dakordimeve për mbulim të shpenzimeve të deritanishme. Kompensimi i humbjeve gjatë ofrimit të këtij shërbimi do të krijojë mundësi investive dhe ngritje të shërbimeve në nivele konkurrense. Pritet të bëhet zgjerimi i digjitalizimit të Postës së Kosovës, në mënyrë që të arrihet një nivel i njëjtë me postat në regjion dhe më gjerë.

Informacione lidhur me kapitalin dhe dividendën

Kapitali themeltar i Postës së Kosovës është në shumën prej 525,000, ndërsa sa i përket dividendës, Posta e Kosovës është duke operuar me humbje dhe nuk mund të ndajë dividendë.

Të dhënat për drejtorët jo ekzekutiv

Në pajtim me nenin 15 të Ligjit 03/L-87 për Ndërmarrjet Publike, Aksionari, në këtë rast Qeveria e Republikës së Kosovës, emëron dhe shkarkon anëtarët e bordeve të ndërmarrjeve publike qendrore. Mbi këtë bazë, më 26.01.2022, me vendimin nr. 06/56, është emëruar Bordi i Drejtorëve me përbërje sipas tabelës nr. 1. Bordi i Drejtorëve, gjatë vitit 2023 ka mbajtur gjithsej 19 takime, prej tyre 14 takime të rregullta dhe 5 takime të jashtëzakonshme.

Tab. 1. BD

| Nr | Emri dhe Mbiemri | Pozita | Pjesëmarrja në takime/mbledhje |
|----|-------------------|---|--------------------------------|
| 1 | Fadil Bejta | Kryesues | 18 |
| 2 | Safija Beseni | Anëtare | 17 |
| 3 | Sebahate Krasniqi | Anëtare | 19 |
| 4 | Hyrmet Mydyti | Anëtare | 18 |
| 5 | Visar Nura | Anëtar | 19 |
| 6 | Gëzim Paci | Anëtar | 19 |
| 7 | Nora Rraci | Anëtare e BD nga pozita e Kryeshefes Ekzekutive | 19 |

Shënim: Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve, Z. Fadil Bejta, ka dhënë dorëheqje më 30.11.2023.

Tab. 2. Statistika nga aktiviteti i Bordit të Drejtorëve për vitin 2023

| Bordi Drejtorëve | Data | Vendime | Rekomandime | Përmbledhje | Lloji i takimit | Total veprimet |
|---|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------|
| Takimi nr. 1 | 25.01.2023 | 3 | 0 | 1 | Rregullt | 4 |
| Takimi nr. 2 | 24.02.2023 | 3 | 0 | 1 | Rregullt | 4 |
| Takimi nr. 3 | 13.03.2023 | 3 | 0 | 0 | Rregullt | 3 |
| Takimi nr. 4 | 30.03.2023 | 3 | 0 | 0 | Jashtëzakonshëm | 3 |
| Takimi nr. 5 | 27.04.2023 | 2 | 1 | 0 | Rregullt | 4 |
| Takimi nr. 6 | 16.05.2023 | 5 | 1 | 0 | Rregullt | 7 |
| Takimi nr. 7 | 14.06.2023 | 5 | 1 | 0 | Rregullt | 7 |
| Takimi nr. 8 | 22.06.2023 | 1 | 0 | 1 | Jashtëzakonshëm | 1 |
| Takimi nr. 9 | 17.07.2023 | 1 | 1 | 0 | Rregullt | 3 |
| Takimi nr.10 Kuvendi Vjetor i Aksionarëve | 24.07.2023 | 4 | 0 | 0 | Rregullt | 4 |
| Takimi nr. 11 | 24.07.2023 | 2 | 0 | 1 | Rregullt | 3 |
| Takimi nr. 12 | 03.18.2023 | 7 | 2 | 0 | Rregullt | 10 |
| Takimi nr. 13 | 22.08.2023 | 2 | 0 | 0 | Jashtëzakonshëm | 2 |
| Takimi nr. 14 | 15.09.2023 | 6 | 0 | 0 | Rregullt | 7 |
| Takimi nr. 15 | 14.10.2023 | 1 | 0 | 0 | Jashtëzakonshëm | 1 |
| Takimi nr. 16 | 17.10.2023 | 2 | 0 | 1 | Rregullt | 3 |
| Takimi nr. 17 | 24.10.2023 | 2 | 0 | 1 | Rregullt | 3 |
| Takimi nr. 18 | 21.11.2023 | 9 | 0 | 1 | Rregullt | 10 |
| Takimi nr. 19 | 27.11.2023 | 1 | 0 | 0 | Jashtëzakonshëm | 1 |
| Gjithsej takime | Gjithsej vendime | Gjithsej rekomandime | Gjithsej përmbledhje | Takime të rregullta | Takime të jashtëzakonshme | |
| 19 | 62 | 6 | 12 | 14 | 5 | |

Komisioni i Auditimit, i cili si komision funksional është themeluar sipas Ligjit për Ndërmarrje Publike dhe i cili shqyrton parametrat financiare të afarizmit, gjatë vitit 2023 ka mbajtur gjithsej 10 mbledhje, prej tyre 9 të rregullta dhe 1 mbledhje të jashtëzakonshme. Në tabelat në vijim paraqitet përbërja e Komisionit të Auditimit, i cili ka vepruar gjatë vitit 2023 dhe pjesëmarrja e anëtarëve në mbledhje.

Anëtarët e Komisionit të Auditimit gjatë kësaj periudhe kanë qenë si në tabelën në vijim:

Tab. 3. Komisioni Auditimit

| Nr. | Emri dhe Mbiemri | Pozita | Pjesëmarrja në mbledhje |
|-----|-------------------|-----------|-------------------------|
| 1 | Safija Beseni | Kryesuese | 10 |
| 2 | Sebahate Krasniqi | Anëtare | 10 |
| 3 | Visar Nura | Anëtar | 10 |

Tab. 4. Statistika nga aktiviteti i Komisionit të Auditimit për vitin 2023

| Komisioni i Auditimit | Data | Vendime | Rekomandime | Përmbledhje | Lloji i takimit | Total veprime |
|------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------|---------------|
| Takimi nr. 1 | 13.02.2023 | 2 | 2 | 0 | Rregullt | 4 |
| Takimi nr. 2 | 10.03.2023 | 3 | 3 | 0 | Rregullt | 6 |
| Takimi nr. 3 | 11.05.2023 | 3 | 1 | 0 | Rregullt | 4 |
| Takimi nr. 4 | 12.06.2023 | 1 | 1 | 0 | Rregullt | 2 |
| Takimi nr. 5 | 12.07.2023 | 2 | 3 | 0 | Rregullt | 5 |
| Takimi nr. 6 | 01.08.2023 | 0 | 1 | 0 | Jashtëzakonshëm | 1 |
| Takimi nr. 7 | 19.09.2023 | 4 | 2 | 0 | Rregullt | 6 |
| Takimi nr. 8 | 13.10.2023 | 4 | 1 | 1 | Rregullt | 6 |
| Takimi nr. 9 | 07.11.2023 | 1 | 1 | 0 | Rregullt | 2 |
| Takimi nr. 10 | 24.07.2023 | 2 | 0 | 0 | Rregullt | 2 |
| Gjithsej takime | Gjithsej vendime | Gjithsej rekomandime | Gjithsej përmbledhje | Takime të rregullta | Takime të jashtëzakonshme | |
| 10 | 22 | 15 | 1 | 9 | 1 | |

Ngjarjet kryesore të vitit 2023

Resurset Njerëzore

Drejtoria e Resurseve Njerëzore, Administratës dhe Protokollit, në kuadër të detyrave dhe përgjegjësive të saj, bazuar në planin e punës dhe objektivat e parapara gjatë vitit 2023, ka realizuar aktivitetet e saj të punës si vijon:

DRNJAP, në vazhdimësi e mbikëqyrë respektimin e Ligjit të Punës 03/L-212, Kodin e Mirësjelljes së Punëtorëve dhe Procedurave Disiplinore nr. 01-2602/21, datë 26.10.2021 dhe Rregulloren për rregullimin e marrëdhënies së punës për punonjësit e PK Sh.A. 01-2710/21, datë 09.11.2021.

Rekrutime

Në kuadër të kërkesës dhe nevojës së parashtruar nga njësitë për plotësim me staf, Posta e Kosovës Sh.A., sipas procedurave të parapara ligjore me ligjet në fuqi dhe rregulloret e brendshme të PK Sh.A. ka rekrutuar punonjës në pozitat:

Punëtor sporteli - katër (4) ekzekutues dhe postier - një (1) ekzekutues, të cilët janë paraparë për pjesën e Mitrovicës Veriore.

Gjithashtu, gjatë vitit, janë bërë lëvizje dhe sistemime të stafit, si rrjedhojë e vendimeve të Komisioneve Disiplinore dhe të Komisionit të Ankesave.

Struktura e të punësuarve në PK Sh.A.

Tab. 5. Struktura e të punësuarve në PK Sh.A. sipas gjinisë

| Gjinia e punonjësve | 01.01.2023 | 31.12.2023 |
|---------------------|------------|------------|
| Femra | 235 | 227 |
| Meshkuj | 697 | 671 |
| Gjithsej | 932 | 898 |

Trajnimet dhe zhvillimi

Vëmendje e veçantë gjatë vitit 2023 i është kushtuar trajnimit të stafit. Janë zhvilluar dhe zbatuar trajnime në fusha të ndryshme, me fokus trajnimet për punonjësit që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet postare dhe kujdesin ndaj konsumatorit, siç janë postierët dhe stafi i sporteleve, por jo vetëm. Po veçojmë disa prej trajnimeve, siç janë: Regjistrimi i dërgesave postare online në SASP, Kujdesi ndaj konsumatorit, Ofrimi i shërbimit të CN-23/deklaratës doganore, Parandalimi i pastrimit të parasë dhe luftimi i financimit të terrorizmit, trajnime për Shërbimet Financiare jo Bankare, trajnimi i punonjësve të shpërndarjes (postierëve) për implementimin e shpërndarjes dhe dorëzimit të dërgesave postare përmes telefonave të mençur (smartphone) dhe mini kompjuterëve (PDA), trajnimi për shërbimet postare, përcjellja e SMS-vë konsumatorëve lidhur me dërgesën e

tyre, etj. Gjithashtu, rëndësi i është kushtuar ngritjes së njohurive dhe certifikimit të stafit në trajnime jashtë kompanisë në fusha specifike si: financa dhe kontabilitet, TI, auditim dhe shërbime postare.

Kjo ka ndihmuar në përmirësimin e aftësive dhe njohurive të punonjësve, duke siguruar shërbime më cilësore dhe përkujdesje më të lartë ndaj kërkesave të konsumatorëve.

Çështje Ligjore

Ndër objektivat kryesore të Drejtorisë për Çështje Ligjore (DÇL) të PK-së është mbështetja e aktiviteteve të ndërmarrjes nga perspektiva ligjore. Për të arritur këtë qëllim, Drejtoria për Çështje Ligjore ka për detyrë të mbrojë interesat e Postës së Kosovës Sh.A., si dhe të sigurojë mbrojtje të suksesshme në të gjitha aspektet e veprimtarisë së saj.

Drejtorja për Çështje Ligjore ka përgjegjësi për hartimin e vendimeve dhe politikave strategjike të biznesit të Postës së Kosovës dhe për menaxhimin e të gjitha operacioneve legale brenda ndërmarrjes. Në mënyrë të veçantë, DÇL përqendrohet në uljen e numrit të rasteve të kontesteve gjyqësore, duke siguruar një mbrojtje ligjore sa më të mirë për Postën e Kosovës, duke mbështetur drejtoritë dhe departamentet tjera në parandalimin e pasojave ligjore dhe financiare në vendimet e saj, si dhe harton rregullore dhe akte tjera nënligjore me qëllim të zbatimit të objektivave afariste që dalin nga strategjia e Postës së Kosovës.

Përmes këtij raporti prezantohet kontributi i rëndësishëm i Drejtorisë për Çështje Ligjore në zbatimin e objektivave strategjike të Postës së Kosovës, duke përfshirë arritjen e qëllimeve ligjore dhe financiare të kompanisë, zvogëlimin e rasteve nga kontestet gjyqësore dhe mbrojtjen e afarizmit të saj nga rreziqet e humbjeve financiare.

Në vijim është bërë një përmbledhje e shkurtër e lëndëve gjyqësore dhe përbarimore të realizuara gjatë vitit 2023, në të cilën PK Sh.A. është palë paditëse dhe e paditur, si dhe e lëndëve përbarimore ku PK Sh.A. është Kreditor dhe Debitor, si dhe aktivitete tjera ligjore.

Përmbledhja e lëndëve gjyqësore dhe përbarimore të përfaqësuara gjatë vitit 2023:

Gjithsej janë njëqind e pesëmbëdhjetë (115) lëndë gjyqësore dhe përbarimore të përfaqësuara nga DÇL gjatë vitit 2023.

Aktivitetet tjera ligjore të realizuara gjatë vitit 2023:

Gjithashtu, gjatë vitit 2023, Drejtoria për Çështje Ligjore ka realizuar gjithsej njëmijë e njëqind e nëntëmbëdhjetë (1119) aktivitete tjera ligjore.

Drejtorja e Shitjes

Drejtorja e Shitjes e Postës së Kosovës Sh.A., gjatë vitit 2023, ka realizuar aktivitete të ndryshme duke filluar nga identifikimi i konsumatorëve potencial, mbajtja e takimeve, prezantimi i ofertave, mirëmbajtja e kontratave të konsumatorëve ekzistues, kërkesa/ankesa të ndryshme të të gjithë konsumatorëve.

Gjatë periudhës janar - dhjetor 2023 janë realizuar gjithsej 125 kontrata për shërbime me konsumatorë të mëdhenj, prej tyre 66 kontrata janë të reja, ndërsa 59 kontrata janë të vazhduara.

Tab. 6. Kontratat e reja

| Nr. | Kontrata të reja | Lloji i shërbimit |
|-----------------|------------------|-------------------|
| 1 | 25 | SHUP |
| 2 | 31 | Dërgesa Online |
| 3 | 10 | Të tjera |
| Gjithsej | 66 | |

Aktivitetet e realizuara nga Filatelia gjatë vitit 2023

Filatelia e Postës së Kosovës, gjatë vitit 2023, përmes pamjeve të pullave postare ka shënuar data të rëndësishme të shtetësisë dhe historisë së Kosovës, duke nderuar, krijuar dhe prezantuar bukuritë natyrore dhe thesaret e trashëgimisë kulturore.

Fondi i Filatelisë së Kosovës gjatë vitit 2023 u begatua me 17 emisione të reja të pullave postare, tri (3) nga të cilat janë realizuar me përkrahjen e Kryeministrit dhe MPJD-së.



Emisionet e pullave postare: "Qytetet-Suhareka"; "15-vjetori i Pavarësisë"; "25-vjetori i epopesë së UÇK-së"; "Fibulat Ilire"; "Aeroporti i Prishtinës – 'Adem Jashari'"; "Evropa 2023", "Shijo Kosovën"; "Lojërat evropiane Krakow 2023"; "Shekulli i teknologjisë"; "Hidrocentrali i Prizrenit"; "Ymer Shaqiri-Veprat"; "Çerdhet dhe kopshtet", "Kongresi i Manastirit"; "Personalitete", "Monumentet natyrore" dhe "Edi Shukriu", përmes letër dërgesave kanë vazhduar të promovojnë Republikën e Kosovës në botë.

Në këtë periudhë janë realizuar 312 shitje për konsumatorë vendorë dhe ndërkombëtarë, si dhe 13 ngarkesa/shkarkesa për nevoja të aktiviteteve promovionale.

Me qëllim të ofertës atraktive dhe ngritjes së të hyrave, është krijuar produkt i ri "pulla të kornizuara", që ia shton vlerën ofertës së Postës së Kosovës.

Gjithashtu, bashkëpunimi me publicistë ndërkombëtarë ka rezultuar me përfshirjen e pullave dhe produkteve filatelike të PK-së në katalogë dhe revista prestigjioze botërore.

Me përfundimin e vitit 2023, është arritur të përmbillen të gjitha aktivitetet procedurale dhe administrative për realizimin e programit të rregullt tematik për vitin 2024.

Kujdesi ndaj Konsumatorëve

Gjatë periudhës janar-dhjetor 2023, Departamenti Kujdesi ndaj Konsumatorit (DKNK) është fokusuar në trajtimin e kërkesave, ankesave dhe pyetjeve të konsumatorëve të PK-së, gjithnjë me qëllim të orientimit dhe informimit të drejtë dhe të shpejtë rreth çështjeve që ndërlidhen me shërbimet postare që ofrohen në zyra postare të Postës së Kosovës.

Gjatë periudhës janar-dhjetor 2023, DKNK ka trajtuar gjithsej 10512 kërkesa, ankesa, pyetje nga konsumatorë të ndryshëm dhe që të gjithë kanë marrë përgjigje përmes e-mailit, telefonit, viber-it, rrjeteve sociale si: Facebook dhe Instagram, si dhe përmes takimeve direkte.

Departamenti i Marketingut

Departamenti i Marketingut, gjatë vitit 2023 e ka organizuar punën në pajtueshmëri me Planin e Biznesit dhe kërkesat e dala nga Shitja dhe Operativa. Gjithashtu, me qëllim të informimit sa më të drejtë të qytetarëve/konsumatorëve, janë kryer shumë promovime të shërbimeve të Postës së Kosovës dhe fushata të ndryshme, si fushatat me stafin dhe konsumatorët në rrjete sociale, për të cilat dizajnimi dhe publikimi është realizuar nga Departamenti i Marketingut. Po ashtu janë bërë edhe publikime me rastin e festave të ndryshme, konkurseve dhe ndryshimeve lidhur me tarifat dhe orarin e punës.

Të gjitha këto aktivitete kanë ndikuar që publikimet në "Facebook" në vitin 2023 të arrijnë deri te rreth 700,000 vizitorë (Facebook page reach).

Gjatë këtij viti, Departamenti i Marketingut ka vazhduar edhe me promovimin e shërbimeve dhe produkteve të Postës së Kosovës, nëpërmjet shpërndarjes së fletushkave në qytete të ndryshme të Kosovës dhe në qendra të ndryshme tregtare. Njëkohësisht, ka organizuar aktivitete të ndryshme në kuadër të fushatave në bashkëpunim me institucionet shtetërore, ka bërë lansimin e shërbimeve të reja, si dhe aktivitete tjera në shënimin e ditëve të veçanta dhe bashkëpunimin me ndërmarrjet tjera publike.

Me kontratën për brendim po vazhdohet me ndryshimin e pamjeve të hyrjeve të zyrave postare. Është filluar me zyrat e reja dhe do të vazhdohet me zyrat kryesore. Kjo do të ndikojë direkt në ngritjen e imazhit të ndërmarrjes dhe në krijimin e hapësirave sa më joshëse për konsumatorët. Njëkohësisht janë vendosur adresat e reja dhe është në implementim projekti i reklamave të reja ndriçuese.

IFJB PK Sh.A.

Viti 2023 është karakterizuar me mbajtjen e kontinuitetit të raportimeve zyrtare obligative me institucionet relevante mbikëqyrëse të shtetit, me raportime të rregullta, barazime financiare, kujdes ndaj konsumatorëve, etj. Gjithashtu, janë realizuar edhe aktivitete të shumta biznesore, lidhur me implementimin e kontratave të reja, zgjerimin e rrjetit të ZP-ve për pagesa. Gjithashtu, janë bërë vizita në ZP dhe aktivitete tjera në drejtim të arritjes së objektivave të IFJB-së, për realizimin e projektit të planit biznesor. Pavarësisht aktiviteteve të realizuara gjatë

këtij viti, nuk është arritur numri i dëshiruar i pagesave, i cili ka reflektuar edhe në devijimin e projeksionit buxhetor.

Aktivitetet e IFJB-së gjatë vitit 2023, si dhe numri i pagesave

Në formë tabelore janë pasqyruar të hyrat dhe shpenzimet nga IFJB, numri i pagesave sipas strukturës për periudhën janar-dhjetor 2023, si dhe disa krahasime me vitin paraprak 2022.

Në vazhdim, në formë tabelore pasqyrohet trendi i pagesave sipas kategorive/strukturës të realizuara gjatë vitit 2023, si dhe krahasimet me të njëjtën periudhë të vitit 2022.

Tab. 7. Numri i transaksioneve (pagesave) të realizuara gjatë viteve 2022 dhe 2023

| Numri i pagesave | 2022 | 2023 | Diferenca | Rritjet/rënie % |
|------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Totali | 2,665,511 | 2,528,959 | -136,552 | -5% |

Në tabelën më lartë shihet se gjatë vitit 2022 janë realizuar në total 2,665,511 pagesa/transaksione, kurse gjatë vitit 2023 në total janë realizuar 2,528,959 pagesa/transaksione, që nënkupton se në vitin 2023 ka pasur një rënie për 136,552 pagesa më pak, apo 5% më pak pagesa krahasuar me vitin 2022. Kjo diferencë është pasojë e përfundimit të marrëveshjes për shpërndarjen e Asistencave Sociale (AS) të rregullta (e cila ka përfunduar në muajin prill 2023, respektivisht më 15 Prill 2023). Nëse analizohet numri i pagesave pa AS, paraqitet një rritje e numrit të pagesave për këtë periudhë.

Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2023

Tab. 8. Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2023

| PK Sh.A. | Shuma totale për pagesë të AS | Nr. i përgjithshëm i familjarëve në AS | Nr. i familjarëve që kanë tërhequr AS | Shuma e paguar | Nr. i familjeve që nuk kanë tërhequr AS | Shuma e papaguar | Përlogaritja e proviz. për shërb. e kryera |
|------------------|-------------------------------|--|---------------------------------------|----------------|---|------------------|--|
| Viti 2023 | 10,697,200€ | 82,733 | 82,219 | 10,635,810€ | 554 | 61,390€ | 98,766€ |

Është bërë barazimi mes Postës së Kosovës dhe MFPT për shpërndarjen e Asistencës Sociale për kategorinë "Azilantë dhe Refugjatë", ku lista dhe fondet e pa tërhequra janë kthyer prapa në Ministri (MFPT) përmes Financave Qendrore të PK-së, ndërsa shuma e provizionit i është faturuar Ministrisë.

Shënim: Gjatë vitit 2023, shpërndarja e Asistencës së rregullt Sociale është realizuar vetëm për muajt janar – prill/2023.

Tab. 9. Qarkullimi i përgjithshëm dhe të hyrat gjatë viteve 2022-2023

| Përshkrimi | Viti 2022 | Viti 2023 | Diferenca € | Diferenca % |
|---------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|
| Qarkullimi i përgjithshëm | 147,912,069.51 € | 125,422,582.86 € | -22,489,486.65 € | -15% |
| Të Hyrat / Provizionit | 1,973,227.20 € | 1,850,002.55 € | -123,224.65 € | -6% |

Disa nga faktorët, të cilët kanë ndikuar në mosrealizimin e projeksionit buxhetor janë:

Përfundimi i marrëveshjes mes PK-MFPT-BpB për shpërndarjen e asistencës së rregullt sociale, si pasojë e së cilës janë realizuar më pak të hyra mujore për rreth 25,000€.

Ka filluar zbatimi i marrëveshjes së re për shpërndarjen e asistencës sociale për kategorinë e "Azilantëve dhe Refugjatëve", mirëpo kjo përbën një numër shumë më të vogël të përfituesve krahasuar me marrëveshjen

paraprake për asistencën sociale, gjë që është një prej arsyeve pse nuk është arritur realizimi sipas planifikimit me PB.

Gjithashtu, digjitalizimi i shërbimeve, respektivisht kryerja e pagesave përmes platformave në kohë reale/online është edhe një element, i cili ka ndikuar vazhdimisht në numrin e pagesave.

Drejtoria Operative

Gjatë vitit 2023, statusi i zyrave postare është përmbyllur me gjithsej 187 zyra postare, prej tyre 140 ZP janë aktive, ndërsa 47 ZP kanë qenë jashtë funksionit dhe të uzurpuara.

Gjithashtu, periudha e këtij viti është përmbyllur me 260 sportele të automatizuara, me 215 kuti postare (publike) për praninë të dërgesave dhe me 2,929 Kuti/Faha postare (Post Box) për dorëzim të dërgesave.

Në vijim në formë tabelore janë të paraqitura të dhënat lidhur me statusin e zyrave postare.

Tab. 10. Statusi i zyrave postare në periudhën përmbyllëse të vitit 2023

| Statusi i zyrave postare 2023 | | | |
|--|------------|---|-------|
| Zyra postare aktive | 140 | Numri i sporteleve të automatizuara | 260 |
| Zyra jo aktive (të uzurpuara ose jo funksionale) | 47 | Kuti postare (publike) për praninë të dërgesave | 215 |
| Zyra postare/ total | 187 | Kuti/Faha postare (Post Box) për dorëzim të dërgesave | 2,949 |

Gjatë periudhës janar–dhjetor 2023, në kuadër të DO-së janë zhvilluar aktivitete të ndryshme për hapjen e zyrave postare në institucione, me qëllim të zgjerimit të rrjetit postar në gjithë territorin e vendit dhe ofrimin e shërbimeve për qytetarët, si dhe ngritjes së performancës financiare të ndërmarrjes.

Hapja e zyrave postare të reja në hapësirat e institucioneve:

Gjatë periudhës së vitit 2023 janë zhvilluar aktivitete të ndryshme për hapjen e zyrave postare dhe si rezultat i këtyre aktiviteteve janë hapur këto ZP:

- ZP Ferizaj 9 (Gjykata Themelore Ferizaj) ;
- ZP Rahovec 3 (MPB);
- ZP Prishtina 27 (MPJ);
- ZP Prishtina 17 (objekti i Rilindjes);
- ZP Fushë Kosova 2 (KRU-Prishtina);
- ndërsa ZP Prishtina 24 e ka ndërruar lokacionin.

Hapja e zyrave postare në pjesën e Mitrovicës së Veriut:

Gjithashtu, gjatë vitit 2023 janë zhvilluar aktivitete me qëllim të shtrirjes së rrjetit të ZP-ve edhe në pjesën e Mitrovicës së Veriut, gjithnjë me qëllim të ofrimit të shërbimeve për qytetarët që jetojnë në këtë pjesë të territorit të Kosovës.

Si rezultat i këtyre aktiviteteve është bërë hapja e këtyre ZP-ve:

- ZP Mitrovica 4/Komuna Veriore Mitrovicë;
- ZP Leposaviq;

Raport Vjetor PK Sh.A. 2023

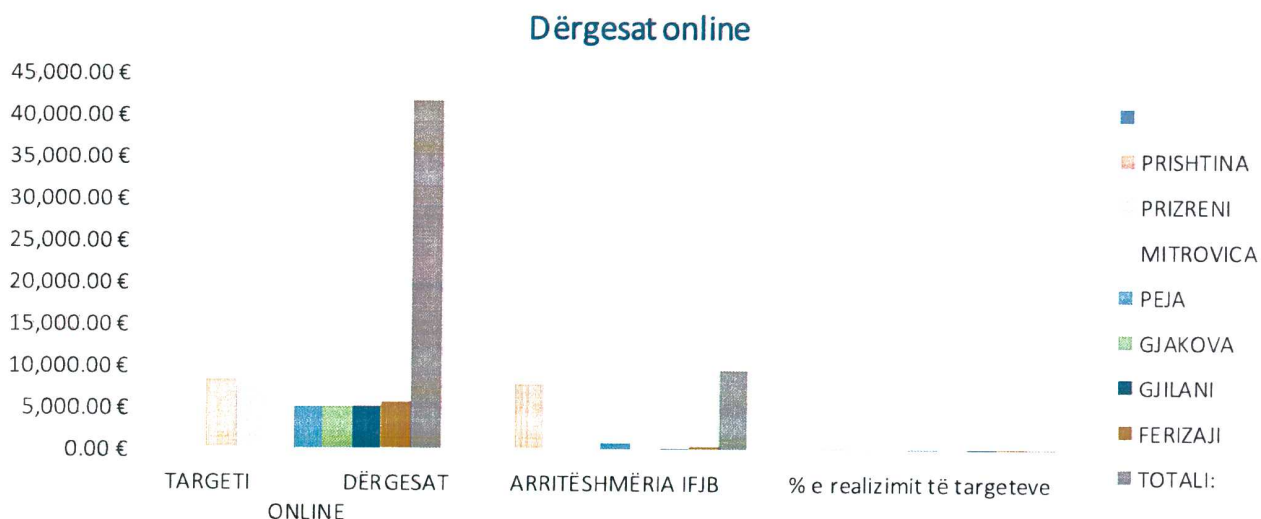
- ZP Zveçan;
- ZP Zubin Potok.

Gjithashtu, është bërë mbyllja/zhvendosja e disa ZP-ve, të cilat janë bërë në koordinim me institucione si: ZP Gjakova 05; ZP Prishtina 02 dhe është mundësuar adaptimi i ZP Bresanë në objektin e ri të KK.

Tab. 11. Të hyrat nga shërbimi USSD -Shitja në terren për periudhën Janar - Dhjetor 2023

| Regjionet | Realizimi i shitjes së shërbimit USSD (shitja në terren)Janar - Dhjetor 2023 | |
|---------------|--|---------------------------|
| | Qarkullimi vjetor | Të hyrat nga provizionimi |
| Prishtina | 743 € | 48 € |
| Prizreni | 12,248 € | 796 € |
| Mitrovica | 615 € | 40 € |
| Peja | 5,963 € | 388 € |
| Gjakova | 1,028 € | 67 € |
| Gjilani | 6,084 € | 395 € |
| Ferizaj | 2,438 € | 158 € |
| Total: | 29,119 € | 1,893 € |

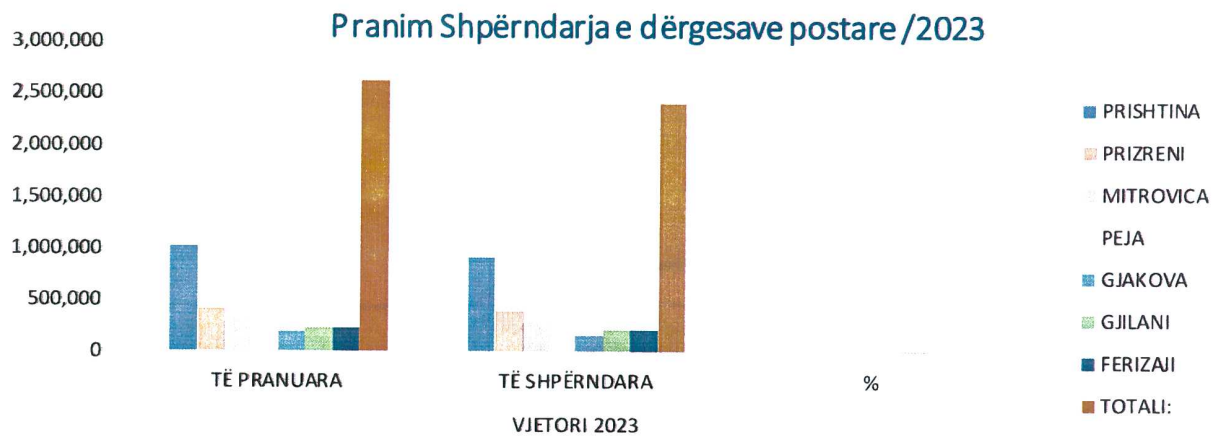
Figura 1. Të hyrat nga shërbimi USSD shitja në terren



Tab. 12. Pranimi/shpërndarja e dërgesave postare Janar-Dhjetor 2023

| Regjionet | Vjetori 2023 | | |
|--------------|------------------|------------------|------------|
| | Të pranuar | Të shpërndara | % |
| Prishtina | 1,035,604 | 922,743 | 89% |
| Prizreni | 419,587 | 389,735 | 93% |
| Mitrovica | 300,231 | 286,144 | 95% |
| Peja | 206,047 | 198,790 | 96% |
| Gjakova | 203,569 | 171,498 | 84% |
| Gjilani | 227,371 | 218,760 | 96% |
| Ferizaj | 238,173 | 218,241 | 92% |
| Total | 2,630,582 | 2,405,911 | 91% |

Figura 2. Dërgesat postare 2023



Tab. 13. Krahasimi i të hyrave nga shërbimet postare Janar -Dhjetor 2022 me periudhën Janar -Dhjetor 2023

| Regjionet | Vjetori 2023 | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| | TM 1- TM4 2022 | TM 1- TM4 2023 | % |
| Prishtina | 736,192.47 € | 863,312.55 € | 117% |
| Prizreni | 340,786.45 € | 309,333.27 € | 91% |
| Mitrovica | 359,074.86 € | 355,133.88 € | 99% |
| Peja | 286,928.22 € | 292,039.95 € | 102% |
| Gjakova | 154,902.83 € | 142,036.09 € | 92% |
| Gjilani | 215,242.27 € | 227,433.48 € | 106% |
| Ferizaj | 210,093.87 € | 203,678.69 € | 97% |
| Total | 2,303,220.97 € | 2,392,967.91 € | 104% |

Figura 3. Shërbimet Postare

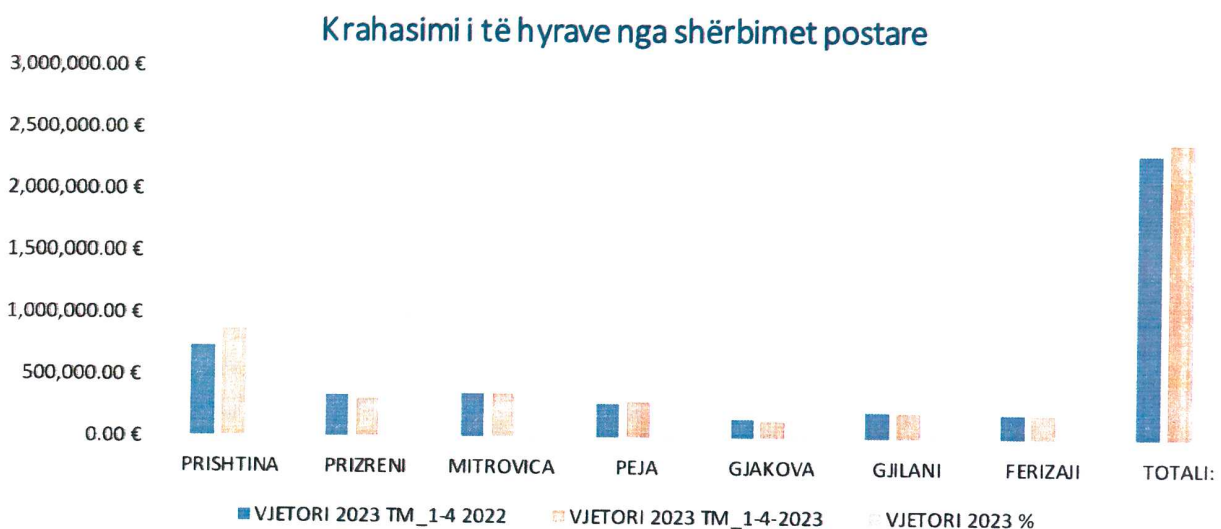


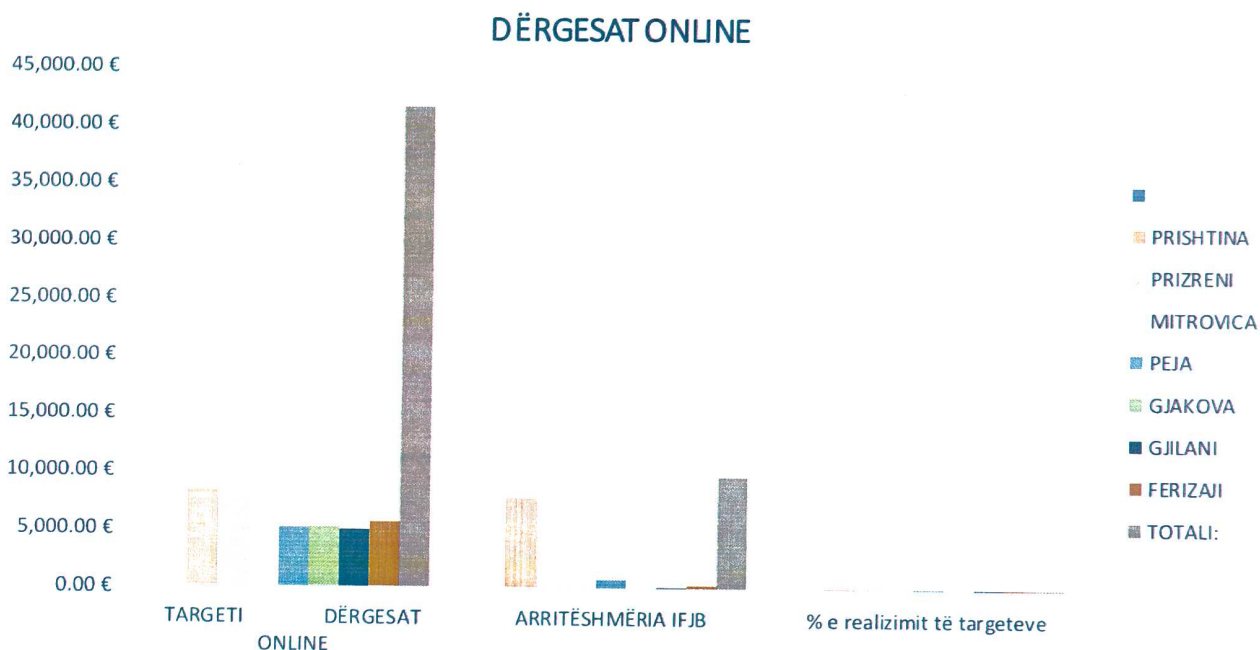
Tabela 14. Vala -Telekomi-targetet/arritshmëria periudha Janar - Dhjetor 2022-2023

| Regjionet | Targeti/Vala-Telekomi | Arritshmëria | % |
|--------------|-----------------------|--------------------|------------|
| | Janar-Dhjetor 2023 | | |
| Prishtina | 326,673 € | 324,241 € | 99% |
| Prizreni | 173,431 € | 159,078 € | 92% |
| Mitrovica | 79,898 € | 85,784 € | 107% |
| Peja | 103,460 € | 97,894 € | 95% |
| Gjakova | 98,730 € | 92,737 € | 94% |
| Gjilani | 115,202 € | 113,854 € | 99% |
| Ferizaj | 133,232 € | 131,154 € | 98% |
| Total | 1,030,627 € | 1,004,742 € | 97% |

Tab. 15. Të hyrat nga dërgesat online targetet/arritshmëria periudha Janar - Dhjetor 2022-2023

| Regjionet | Targeti/dërgesat online | Arritshmëria | % e realizimit të targeteve |
|--------------|-------------------------|----------------|-----------------------------|
| | Janar-Dhjetor 2023 | | |
| Prishtina | 8,213 € | 7,810 € | 95% |
| Prizreni | 7,449 € | 249 € | 3% |
| Mitrovica | 5,025 € | 199 € | 4% |
| Peja | 5,169 € | 798 € | 15% |
| Gjakova | 5,147 € | 0 € | 0% |
| Gjilani | 5,040 € | 239 € | 5% |
| Ferizaj | 5,613 € | 363 € | 6% |
| Total | 41,657 € | 9,657 € | 23% |

Figura 4. Dërgesat online



Njësia Mbështetëse

Njësia Mbështetëse, përkrah punëve të cilat lidhen me mbikëqyrjen dhe mirëmbajtjen e objekteve, automjeteve dhe pajisjeve tjera të PK-së, ka bërë edhe organizimin e bartjes dhe shpërndarjes së dërgesave, si dhe pranimin e mallrave në depo.

Gjatë vitit 2023 është bërë përgatitja e projekteve kapitale dhe shpenzimeve operative me rastin e rishikimit të PB-së, si dhe janë dhënë arsyeshmëritë e ndarjeve buxhetore të rishikuara.

Gjithashtu, gjatë këtij viti është bërë pranimi i një veture Smart dhe dy motoçikletave, të dhuruara si donacion nga Qendra për Konfiskimin e Automjeteve, të cilat sipas procedurave janë regjistruar në pronësi të PK Sh.A.

Drejtoria e Shërbimeve Postare

Aktivitetet kryesore të Drejtorisë së Shërbimeve Postare gjatë vitit 2023

Gjatë tremujorit të parë është bërë plani i veprimit, si dhe janë realizuar punët operacionale në shtypjen/zarfimin dhe përpunimin e dërgesave me vëllim të madh, në veçanti për faturat e tatimit në pronë dhe të pasqyrave të trustit, është ngritur kualiteti dhe shpejtësia e shërbimeve të postës hibride në shtypje/zarfim të dërgesave (me realizim brenda afateve kohore).

Është bërë zgjerimi i projektit më të ri të PK Sh.A. me DÇK/MPJD dhe ARC/MPB për pranim, bartje dhe dorëzim të dokumentacionit të vulave apostile/legalizuese përmes shërbimit të shpejtë postar EMS.

Janë zhvilluar aktivitete për zgjerimin e modulit për pranimin e dërgesave postare në nivel qendror dhe lokal nga të gjitha institucionet dhe agjencitë e pavarura shtetërore në bazë të marrëveshjes mes PK Sh.A. dhe MPB/MAPL. Janë bërë matjet/incizimet vjetore (2022) mbi standardet dhe kualitetin e shpërndarjes së dërgesave postare nga ofruesi publik "Posta e Kosovës", gjithnjë sipas standardeve të përcaktuara nga Rregullatori dhe Rregulloret e UPU-së.

Është arritur marrëveshja e mirëkuptimit (MM) dhe pas kësaj marrëveshjeje ka përfunduar edhe Udhëzimi për procedurat/standardet operative (PSO/ SOP), në vazhdimësi të projektit HERMES, i organizuar nga UNODC.

Gjithashtu, është bërë organizimi i aktiviteteve për këmbimin e dërgesave postare ndërkombëtare në shkuarje, pas hyrjes në fuqi të sistemit ITMATT, të dërgesave me përmbajtje të mallrave në mungesë të mesazheve ITMATT. Po ashtu është bërë inkorporimi i deklaratave doganore të modulit ITMATT, për plotësim elektronik përmes sistemit të SASP. Gjithashtu, nga 1 tetori i vitit 2023 është filluar me përdorimin e CDS nga PSH për dërgim të dërgesave postare ndërkombëtare me përmbajtje të mallrave për botën e jashtme, duke plotësuar kushtet e kërkuara për ICS2.

Është raportuar në ARKEP lidhur me matjen e cilësisë dhe standardeve të shërbimeve postare të aprovuara në ARKEP dhe UPU, si: numri i ankesave dhe reklamimeve të zgjidhura të lëndëve nga trafiku vendor dhe ndërkombëtar.

Është bërë definimi, si dhe barazimet për detyrimet terminale me të gjitha AP-të botërore.

Gjithashtu, është bërë riorganizimi i shërbimit të shpejtë postar (EMS.) për dërgesat e shpejta me përmbajtje të dokumentacionit për verifikim për vula apostile/legalizuese në dy institucione: ARC-MBP dhe DÇL-MPJD, si dhe për shërbimin e dërgesave nga shitjet/porositë online.

Tab. 16. Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në trafikun e brendshëm - Posta Vendore 2023

| Muajt | Kartëpostale | Thjeshta Thj. | Rekomand de R | Lajmërimi marrje LM | Ex. | Dërg. V | Postë e shpejt EMS | Thasë M | Shtyp. | Pako e vogël | Koli postë | Dërg. Online | Gjithsej |
|-----------------|--------------|----------------|----------------|---------------------|----------|----------|--------------------|----------|-----------|--------------|------------|--------------|------------------|
| Janar | 57 | 5,736 | 53,974 | 39,996 | - | - | - | - | - | 5 | 19 | - | 99,787 |
| Shkurt | - | 44,826 | 41,524 | 65,268 | - | - | - | 1 | 1 | 7 | 24 | 1 | 151,652 |
| Mars | - | 338,770 | 103,480 | 75,824 | 1 | - | 3 | - | - | 2 | 24 | 2 | 518,106 |
| Prill | - | 235,323 | 36,334 | 51,270 | - | - | - | - | 16 | 3 | 38 | - | 322,984 |
| Maj | - | 6,331 | 40,156 | 56,549 | - | - | 3 | - | 8 | 3 | 18 | 13 | 103,081 |
| Qershor | 120 | 8,167 | 36,755 | 50,670 | - | - | 7 | - | 18 | 6 | 11 | 37 | 95,791 |
| Korrik | 1 | 6,353 | 18,386 | 50,973 | - | - | 9 | - | - | 5 | 12 | 26 | 75,756 |
| Gusht | - | 6,175 | 54,187 | 45,585 | - | - | 33 | - | 2 | 7 | 22 | 26 | 106,004 |
| Shtator | - | 4,250 | 36,240 | 61,613 | - | - | 55 | - | 2 | 14 | 48 | 51 | 102,218 |
| Tetor | 2 | 6,155 | 39,239 | 71,547 | - | - | 33 | - | 18 | 6 | 33 | 56 | 117,089 |
| Nëntor | 0 | 6,055 | 42,180 | 86,082 | - | 3 | 213 | - | 1 | 2 | 30 | 48 | 134,614 |
| Dhjetor | 4 | 5,144 | 35,949 | 91,462 | 1 | - | 335 | - | 4 | 3 | 17 | 29 | 132,948 |
| Gjithsej | 184 | 673,285 | 538,404 | 746,839 | 2 | 3 | 594 | 1 | 70 | 63 | 296 | 289 | 1,960,030 |

Tab. 17. Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në shkuarje-ardhje - Posta Ndërkombëtare 2023

| Muaji | LC/AO Letërpostë | „R” (rekomand) | LC Online | CP Koliposta | Thasët "M" | EMS Postë e shpejtë | Postë korriere-KCC/ Fedex | Cecogame | Gjithsej |
|-----------------|------------------|----------------|--------------|--------------|------------|---------------------|---------------------------|----------|----------------|
| Janar | 23,864 | 14,977 | 62 | 707 | 8 | 55 | 123 | 0 | 39,796 |
| Shkurt | 20,275 | 13,893 | 47 | 524 | 10 | 49 | 163 | 0 | 34,961 |
| Mars | 37,173 | 16,135 | 50 | 575 | 44 | 49 | 162 | 2 | 54,190 |
| Prill | 37,268 | 12,241 | 45 | 544 | 26 | 41 | 105 | 0 | 50,270 |
| Maj | 52,732 | 15,362 | 66 | 541 | 5 | 34 | 135 | 1 | 68,876 |
| Qershor | 45,232 | 13,690 | 85 | 510 | 3 | 39 | 164 | 1 | 59,724 |
| Korrik | 54,113 | 15,245 | 66 | 538 | 1 | 30 | 170 | 0 | 70,163 |
| Gusht | 38,219 | 12,731 | 102 | 443 | 1 | 19 | 106 | 1 | 51,622 |
| Shtator | 36,297 | 15,194 | 121 | 479 | 1 | 31 | 120 | 0 | 52,243 |
| Tetor | 40,884 | 15,976 | 188 | 659 | 18 | 50 | 137 | 0 | 57,912 |
| Nëntor | 35,809 | 16,493 | 162 | 599 | 21 | 48 | 130 | 3 | 53,265 |
| Dhjetor | 41,628 | 13,365 | 143 | 722 | 0 | 42 | 120 | 1 | 56,021 |
| Gjithsej | 463,494 | 175,302 | 1,137 | 6,841 | 138 | 487 | 1,635 | 9 | 649,043 |

Drejtoria e Prokurimit

Gjatë vitit 2023, në Drejtorinë e Prokurimit janë dorëzuar/pranuar nga njësitë kërkuese gjithsej **81** kërkesa për inicim dhe zhvillim të procedurave të prokurimit.

Lidhur me kërkesat e dorëzuara/pranuara nga njësitë kërkuese gjatë vitit 2023, Drejtoria e Prokurimit ka bërë përgatitjet, njoftimet dhe publikimet e tyre përmes sistemit të E-Prokurimit, po ashtu ka pranuar kërkesa dhe janë mbajtur korrespondenca me OE-të përmes e-mailave dhe letrave standarde.

Gjatë këtij viti, sipas kërkesave të pranuar, Drejtoria e Prokurimit ka zhvilluar procedurat e prokurimit dhe ka nënshkruar **76** kontrata me operatorë të ndryshëm ekonomik, ndërsa 6 aktivitetet, të cilat kanë filluar gjatë vitit 2023 kanë mbetur të implementohen në vitin 2024 (për shkak të afateve ligjore).

Në këtë periudhë kanë qenë 3 aktivitete, të cilat janë pezulluar për shkak të ankesës së dorëzuar nga OE në OSHP, deri në trajtimin e saj nga OSHP.

Gjithashtu, janë zhvilluar edhe 5 aktivitete tjera, të cilat janë pezulluar nga Drejtoria e Prokurimit, për shkak të tejkalimit të buxhetit apo mos pranimit të ofertave (*asnjë*) nga operatorët ekonomik (OE).

Gjatë këtij viti, në Drejtorinë e Prokurimit, si sfidë dhe pengesa kanë qenë mungesa e ofertimit nga operatorët ekonomikë në disa aktivitete, si dhe ndërprerja e disa kontratave për shkak të dështimit të operatorëve ekonomik që t'i implementojnë të njëjtat, si shkak i ndryshimit të çmimeve dhe tregut jo stabil, për të cilin mund të konsiderohet se pasojat janë bartur nga forca madhore, respektivisht pandemia Covid 19 dhe lufta në Ukrainë.

Departamenti i TI & SI

Gjatë vitit 2023, DTISI përveç menaxhimit, ka vazhduar edhe me uljen e shpenzimeve. Përveç punëve rutinë të mbikëqyrjes dhe të mirëmbajtjes së TI dhe SI, stafi i DTISI duke e vlerësuar gjendjen financiare të rëndë të Postës së Kosovës, ka bërë zgjidhje alternative (*pa shpenzime dhe pa investime tjera financiare*). Aktivitetet kryesore të DTISI të ndërmarra në vazhdimësi gjatë vitit 2023, me përfitimet dhe kursimet e realizuara, janë paraqitur në tabelën në vijim.

Tab. 18. Kursimet/të hyrat nga TI

| Aktivitetet e ndërmarra nga DTISI | Projekti/sasia | Vlera për vitin 2023 |
|--|-----------------------|----------------------|
| Krijimi i një (1) software (SW) ngrit vëllimin e dërgesave dhe të hyrave | +52650 dërgesa | 92,032€ |
| Kursimet direkte nga projektet e DTISI | PEF,MSL, PPP, VPN, SW | 252,639€ |
| Rritja e shpenzimeve | ProVPN | 605€ |
| Përpunimi elektronik i dërgesave me SW e krijuar nga DTISI | 273528 dërgesa | 32,823€ |
| Gjithsej | | 376,889€ |

Inspektorati

Pasqyra vjetore e inspektimeve

Inspektorati Postar, gjatë vitit 2023 ka kryer inspektime dhe aktivitete inspektuese, sipas planit të punës për periudhën janar–dhjetor 2023. Gjithashtu, sipas autorizimit të KE-së, janë kryer inspektime të jashtëzakonshme (emergjente) dhe është bërë trajtimi i ankesave të konsumatorëve, si dhe janë bërë aktivitete tjera inspektuese në zyrat postare lidhur me mbarëvajtjen e proceseve të punës.

Gjatë vitit 2023, janë realizuar 153 inspektime në zyra postare, 379 aktivitete inspektuese përmes sistemit të SASP-it, gjithashtu janë realizuar 110 aktivitete inspektuese të tjera në zyra postare dhe janë vizituar rreth 805 lokacione për verifikim të shpërndarjes së faturave të tatimit në pronë dhe pasqyrave të Trustit Pensional.

Nga gjithsej 153 inspektimet e realizuara, 70 prej tyre janë realizuar në fushën e shërbimeve postare, 51 inspektime financiare dhe 32 për monitorimin e shpërndarjes së faturave të tatimit në pronë, të realizuara në 805 lokacione të ndryshme.

Përveç këtyre, gjatë kësaj periudhe janë realizuar edhe 110 aktivitete inspektuese të tjera në zyra postare, me fokus identifikimin e njohurive për kryerjen e shërbimeve postare.

Gjithashtu, nga gjithsej 153 inspektime të realizuara në ZP, prej tyre 109 inspektime janë të planifikuara (të rregullta), ndërsa 44 inspektime emergjente (të paplanifikuara).

Në tabelën më poshtë janë të paraqitura aktivitetet inspektuese përmes SASP-it dhe pjesa tjetër e aktiviteteve inspektuese në zyra postare dhe lokacione tjera, të planifikuara dhe realizuara gjatë vitit 2023.

Tab. 19. Inspektimet e planifikuara dhe të realizuara gjatë vitit 2023

| Fushat e inspektimeve | Të planifikuara | Të realizuara | Përqindja % |
|---|-----------------|---------------|-------------|
| Shërbimet postare | 72 | 70 | 97% |
| Monitorimi i faturave të tatimit në pronë dhe Trustit Pensional | 61 | 32 | 52% |
| Shërbimet Financiare | 72 | 51 | 70% |
| Aktivitete tjera inspektuese në zyra postare | 80 | 110 | 138% |
| Aktivitete inspektuese përmes SASP-it | 300 | 379 | 126% |
| Totali | 585 | 642 | 109% |

Efektet e inspektimeve dhe aktiviteteve përgjatë vitit 2023

Përmes aktiviteteve inspektuese është arritur identifikimi i parregullsive dhe shkeljeve të rregullave të punës, gjë që ka ndikuar në ngritjen e disiplinës dhe përgjegjësisë në punë për stafin e zyrave postare. Gjithashtu, përmes inspektimeve dhe aktiviteteve të ndërmarra gjatë kësaj periudhe është arritur ngritja e përgjegjësisë dhe llogaridhënies në nivel më të lartë (regjional) të ndërmarrjes, lidhur me kontrollin dhe monitorimin e procesit të punës.

Në vijim janë disa nga pikat e trajtuara, të cilat konsiderohen se kanë pasur efekt pozitiv në procesin e punës gjatë periudhës janar-dhjetor 2023:

- Rekomandimi lidhur me përditësimin e vendbanimeve në SASP;
- Ngritja e cilësisë lidhur me raportimin e rekapitullimeve për konsumatorët e mëdhenj (nga zyrtarët e regjioneve);
- Ngritja e cilësisë së shpërndarjes së dërgesave postare, e cila është arritur si rrjedhojë e inspektimeve dhe masave ndëshkuese ndaj punonjësve në sektorin e shpërndarjes;
- Identifikimi i mangësive, parregullsive dhe shkeljeve në proceset e punës;
- Vlerësimi i efikasitetit në proceset e punës;
- Parandalimi i shkeljeve të akteve të brendshme të ndërmarrjes;
- Zbatimi i standardeve, rregullave dhe procedurave në fuqi;
- Përdorimi i efektshëm i resurseve njerëzore të ndërmarrjes;
- Përmirësimi i imazhit të ndërmarrjes, etj.

Kontrolli i Brendshëm

Aktivitetet e DKB-së të realizuara përgjatë vitit 2023

Sipas detyrave dhe përgjegjësisë, DKB gjatë vitit 2023 ka bërë verifikimin në formë elektronike të listave të nënshkrimeve në baza ditore dhe prezencën e punonjësve të PK-së në vendet e tyre të punës për drejtoritë, departamentet dhe stafin administrativ të shtatë regjioneve të PK-së.

Tab. 20. Verifikimi elektronik i listave të nënshkrimeve dhe prezencës së punonjësve në punë gjatë vitit 2023

| Viti 2023 | Ditë pune gjatë 2023 | Nr. i listave të nënshkrimeve të drejtorive, departamenteve dhe stafit administrativ të regjioneve | Nr. i punonjësve për të cilët bëhet verifikimi elektronik (ditor) | Nr. i verifikimeve elektronike i listave të nënshkrimeve gjatë vitit 2023 |
|-----------------|----------------------|--|---|---|
| TM-1 | 61 | 24 | 291 | 1464 |
| TM-2 | 58 | 24 | 291 | 1392 |
| TM-3 | 65 | 24 | 291 | 1560 |
| TM-4 | 63 | 26 | 310 | 1638 |
| Gjithsej | 247 | 26 | 310 | 6054 |

Gjithashtu, gjatë vitit 2023, DKB-ja ka vazhduar kontrollin lidhur me monitorimin e përdorimit të veturave dhe motoçikletave të ndërmarrjes.

Përveç këtyre kontrolleve, gjatë muajit janar 2023, DKB (në kuadër të Komisionit për regjistrim të mjeteve themelore të PK-së) ka vazhduar monitorimin e këtij procesi, i cili është përmbyllur gjatë muajit shkurt 2023.

Gjithashtu, gjatë muajit tetor, Departamenti i Kontrollit të Brendshëm, bazuar në detyrat dhe përgjegjësitë e veta, ka realizuar kontrollin e mjeteve themelore të Postës së Kosovës dhe përputhshmërinë e tyre me sistemin e ERP-së.

Performanca operative dhe indikatorët kyç të performancës

Viti 2023, ashtu si edhe vitet më parë, nuk ka pasur ndonjë ndryshim të madh në realizimin e të hyrave nga Plani i Biznesit. Gjithsej të hyrat e realizuara në vlerë prej 10,063,329 euro kanë qenë për 2.6% më të ulëta se të hyrat e realizuara në vitin 2022, ndërsa kanë qenë për 6.5% më të ulëta se të hyrat e planifikuara për vitin 2023. Edhe këtë vit, të hyrat më të mëdha kanë qenë të hyrat nga qiraja, të cilat paraqesin 38.23% të të hyrave totale të Postës. Të hyrat tjera më të mëdha janë të hyrat nga shërbimet postare të konsumatorëve të mëdhenj, të cilat paraqesin 20.26% të të hyrave totale (2,038,767 euro). Këto të hyra janë për 2.38% më të larta se të hyrat e njëjta të vitit 2022 dhe përafërsisht të njëjta me planifikimin e vitit 2023.

Edhe në vitin 2023 të hyrat nga shërbimi për blerjet online nuk ka pasur zhvillim, duke mos realizuar të hyrat e planifikuara për 63%, ndërsa krahasuar me vitin 2022, realizimi i këtyre të hyrave është rritur për 18%.

Performanca financiare dhe rezultatet

Edhe pse gjatë vitit 2023, për shkak të realizimit jo të kënaqshëm të të hyrave, si pasojë e vendimit të Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT) për ndërprerjen e kontratës lidhur shpërndarjen e skemave sociale në vitin 2023, Posta e Kosovës krahasuar me vitin paraprak (janar-dhjetor 2022) për këtë kategori të të hyrave ka një mungesë prej 197,026€, e cila ishte totalisht jashtë çdo kontrolli të Postës së Kosovës. Gjithashtu, Posta e Kosovës gjatë vitit 2023 ka nënshkruar kontratë të re në lidhje me qiradhënien me Telekomin e Kosovës, e cila pas shumë vitesh pasqyron vlerën reale të tregut dhe në këtë rast pasqyrohen më pak të hyra për Postën e Kosovës për 341,633€.

Edhe përkundër se nga ndërprerja e kontratës të AS dhe nënshkrimit të kontratës së re për qiranë e objekteve me Telekomin janë realizuar të hyra më pak në vlerë prej 538,659€, Posta e Kosovës ka arritur të kompensojë mosrealizimin e këtyre të hyrave në vitin 2023 me ngritjen e realizimit në kategoritë, siç janë: të hyrat nga KM në

vlerë prej 47,481€, të hyrat nga posta ndërkombëtare në vlerë prej 219,096€ dhe të hyrat nga shitja e produkteve të Telekomit në vlerë prej 55,972€, krahasuar me vitin e kaluar.

Të hyra reale në vitin 2023, pa efektin negativ të këtyre kontratave, do të ishin më të larta se vitin e kaluar për 271,485€.

Përkundër këtyre vështirësive në realizimin e të hyrave, Posta e Kosovës ka arritur që t’iu shërbejë konsumatorëve të vet në çdo çast, si dhe si rezultat i menaxhimit efikas të shpenzimeve operative, inkasimit të borxheve të prapambetura, Posta e Kosovës ka arritur të ketë likuiditetin financiar në përmbushjen e të gjitha detyrimeve financiare në vitin 2023 ndaj punonjësve dhe ndaj kontraktorëve.

Tab. 21. Pasqyra e të ardhurave

| Përshkrimi | Realizimi 2023 | Realizimi 2022 | Diff | Diff % |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Të hyrat nga shitja | 10,063,329.00 | 10,330,503.00 | (267,174.00) | (0.03) |
| KMSH | (342,129.00) | (328,076.00) | (14,053.00) | 0.04 |
| Fitimi Bruto | 9,721,200.00 | 10,002,427.00 | (281,227.00) | (0.03) |
| Shpenzimet Operative | (1,584,867.00) | (1,594,017.00) | (9,150.00) | 0.01 |
| Shpenzimet e Personelit | (8,129,539.00) | (8,226,922.00) | (97,383.00) | (0.01) |
| Zhvlerësimi dhe Amortizimi | (1,514,469.00) | (1,591,850.00) | (77,380.00) | (0.05) |
| Humbja nga këmbimi i valutave | (10,038.00) | | | |
| Interesi Bankar | 1,713.00 | | | |
| Total Shpenzimet | (11,237,200.00) | (11,412,789.00) | (175,587.00) | (0.02) |
| Kompensim-SHUP | 1,495,000.00 | | | |
| Fitimi/ Humbja e vitit | -21000 | -1410362 | 1389362 | -66.1613 |

Pasqyrat e vitit 2023

Figura 5. Graf. i të hyrave

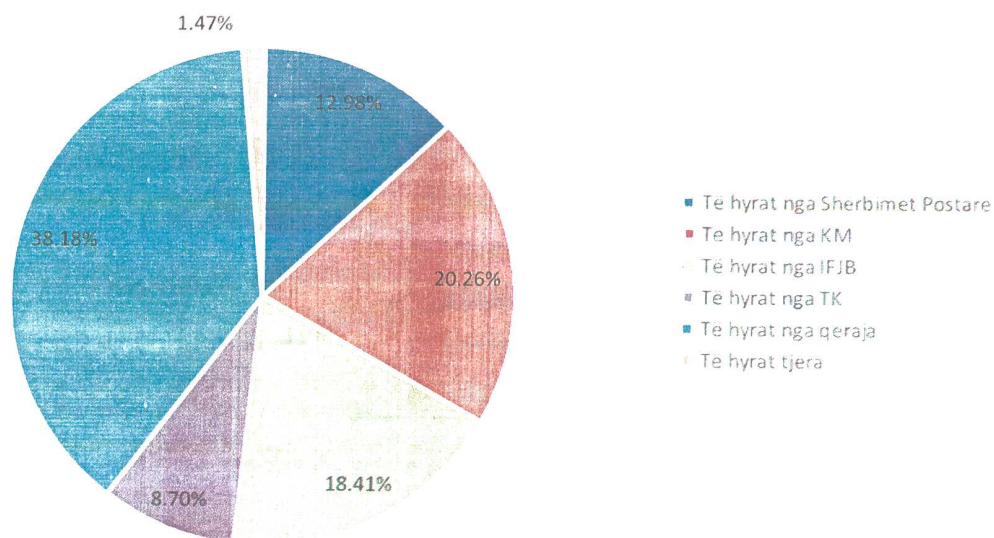
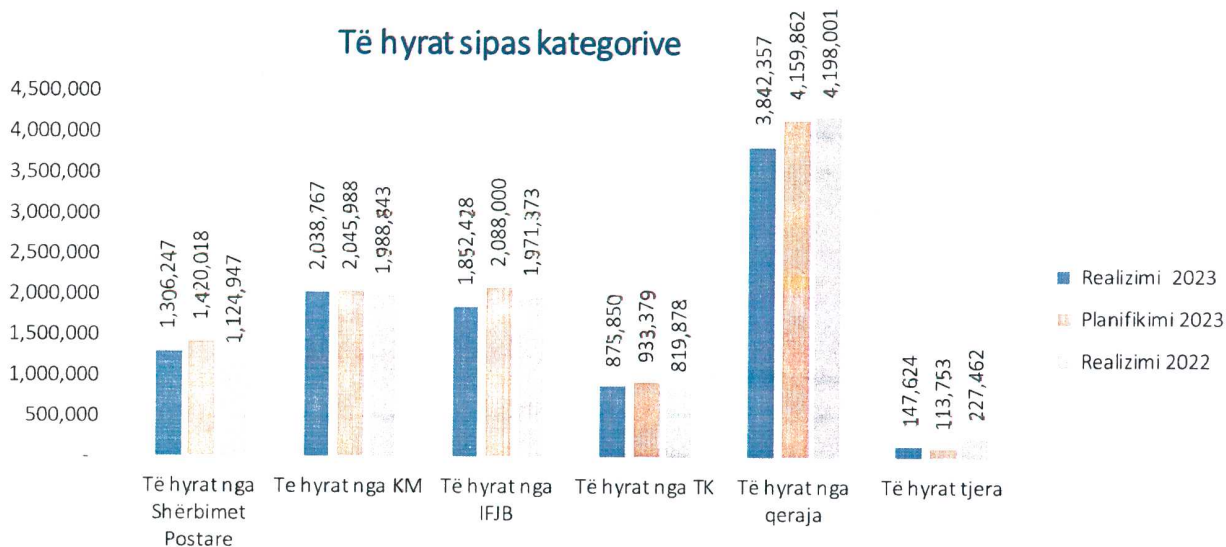


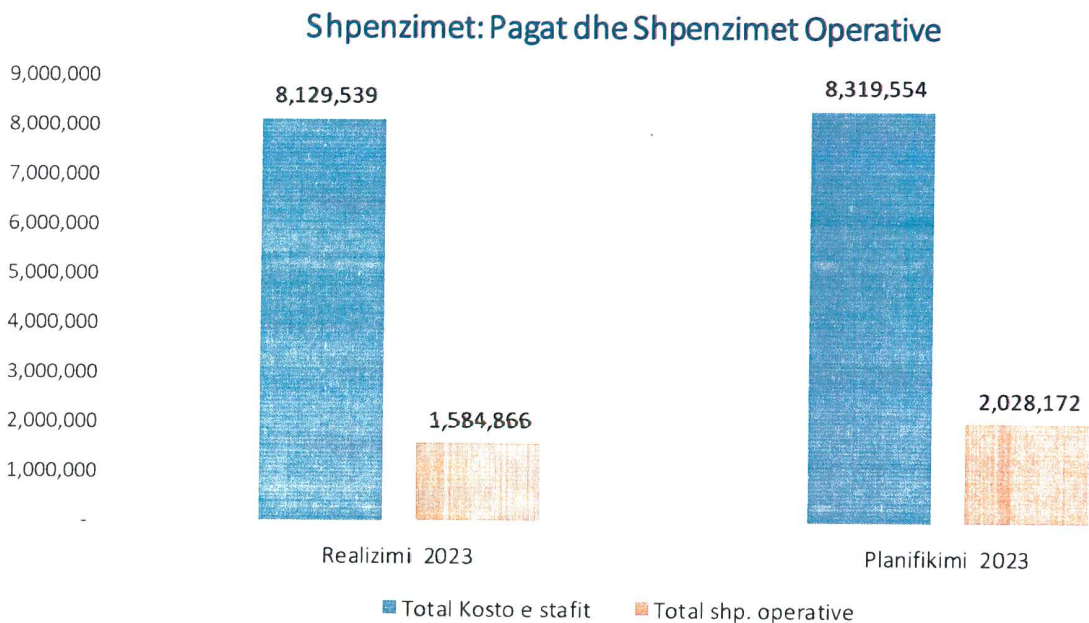
Figura 6. Graf. Iloji i të hyrave



Shpenzimet operative, para zhvlerësimit/amortizimit, kanë qenë 9,714,406 euro apo 1% më të ulëta se shpenzimet e vitit 2022 dhe 6% më të ulëta se shpenzimet e planifikuara për vitin 2023, nga të cilat shpenzimet e stafit paraqesin 84% të shpenzimeve totale apo në shumë prej 8,129,539 euro dhe shpenzimet tjera operative 16%, ndërsa të shprehura në vlerë financiare 1,584,866 euro.

Në vazhdim, me anë të grafikut janë pasqyruar shpenzimet e lartcekura.

Figura 7. Graf. Shpenzimet



Indikatorët kyç financiar

Tab. 22. Indikatorët financiar

| Përshkrimi | Realizimi 2023 | Realizimi 2022 | Koment |
|--|----------------|----------------|--|
| Fitimi Operativ Margjinal = Fitimi Neto/gjithsej të hyrat | -2% | 1.76% | Kompania është duke operuar me humbje |
| Treguesi i qarkull.=Asete qarkulluese/detyrimet qarkulluese | 1.33 | 1.34 | Treguesi i njëjtë nga viti 2022 |
| Mbulimi i shpe. operative=Gjithë të hyrat/shpen. operative | 1.036 | 1.052 | Treguesi duhet të jetë më i madh se 1 |
| Mbulimi i të hyrave = Gjithë të hyrat / Shpen. e lejuara | 103.59% | 107.85% | Treguesi duhet të jetë më i madh se 1. |
| Mbulimi i shpen. të lejuara=Shpen. e lejuara/gjithë të hyrat | 0.96 | 0.93 | Treguesi duhet të jetë më i vogël se 1 apo 1 |
| % Shpenzimeve të punonjësve ndaj total të hyrave | 80.78% | 79.64% | Idealja 30% |

Progresi me Planin e Biznesit

Gjatë vitit 2023, në bazë të shënimeve financiare ka pasur mosrealizim të PB-së 2023-2025. Nga të dhënat e paraqitura rezultojnë një mosrealizim i planit të të hyrave për -6%. Planifikimi i të hyrave si tërësi për periudhën janar - dhjetor 2023 ka qenë 10,761,000 euro (*me rishikim të buxhetit*).

Gjatë periudhës janar-dhjetor 2023, për të realizuar objektivin e parë financiar dhe operativ, që paraqet rritje të të hyrave nga shitja krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit paraprak, janë ndërmarrë aktivitete funksionale që të sigurohet një shërbim më cilësor, më i sigurt, më i lirë, më i shpejtë, si dhe transport (*shpërndarje*) pa problem dhe me kohë, me anë të kapaciteteve momentale që ekzistojnë.

Në kuadër të këtyre aktiviteteve, janë bërë dhe vazhdon të bëhet planifikimi, organizimi, kryerja dhe ofrimi i këtyre shërbimeve në rrjetin e zyrave tona postare të shitjes në gjithë territorin e Republikës së Kosovës. Në Planin e Biznesit, me rishikimin e buxhetit, janë ulur (*minimizuar*) shpenzimet operative në një sasi të konsiderueshme, duke iu dhënë prioritet projekteve kapitale, si: investimeve në teknologjinë informative, mjeteve të transportit, uniformave për postierë, rregullimin e disa zyrave postare (*në infrastrukturë dhe brendim*) që garanton kthimin e investimeve në të ardhmen, ofrimin e shërbimeve cilësore, të shpejta e të sigurta, realizimin e planit të biznesit me performancë pozitive në një të ardhme të afërt. Bazuar në dinamikat e punëve, angazhimeve dhe aktiviteteve që janë duke u ndërmarrë dhe që do të ndërmerren në të ardhmen, si dhe me përkrahjen e aksionarëve, e ardhmja e kompanisë "Posta e Kosovës" është e sigurt, ndërsa tejkalimi i realizimit të planit të biznesit (*në të ardhmen*) është shumë premtues dhe i sigurt.

Shpenzimet Kapitale dhe të Projekteve

Në vitin 2023 është arritur progres i lartë në realizimin e projekteve kapitale të planifikuara në PB 2023-2025, përkatësisht janë realizuar 17 projekte kapitale në vlerën prej 628,889€.

Vlen të theksohet se Posta e Kosovës për herë të parë pas ndarjes nga ish PTK (01.08.2012) ka realizuar projekte kapitale, të cilat kanë rëndësi primare në mbarëvajtjen e procesit të punës dhe të cilat kanë impakt të drejtpërdrejtë në ngritjen dhe realizimin e të hyrave për projektet e realizuara, si:

- Furnizim me 250 PC të reja për stafin operativ në vlerë 157,844€ (*furnizim që nuk është bërë nga viti 2009*);
- Furnizim me 15 PDA-miniPC dhe 100 SmartPhones për postierë në vlerë prej 25,695€, pajisje të cilat mundësojnë digitalizimin e operimeve të postierëve;
- Furnizim me 10 Laptop në vlerë prej 8,000€;
- Furnizim me 59 motoçikleta elektrike për postierë në vlerë prej 202,450€, të cilat e mundësojnë shpërndarjen me kohë dhe efikase të dërgesave postare nga postierët;

Raport Vjetor PK Sh.A. 2023

- Furnizim me 5 pajisje VPN në vlerë prej 53,576€;
- Furnizim me 14 HDD - storage dhe 3 serverë në vlerë prej 33,534€.

Këto pajisje të TI-së i avancojnë shërbimet e komunikimit dhe e rrisin shkallën e sigurisë ndaj sulmeve kibernetike.

Ndërsa, vlen të theksohet se është nënshkruar edhe kontrata “Furnizimi me 7 vetura të transportit të dërgesave postare” në vlerë prej 209,804€, liferimi i të cilave do të bëhet gjatë vitit 2024, projekt i cili do të mundësojë transportin efikas të dërgesave postare në 7 regjionet e Postës së Kosovës.

Tab. 23. Realizimi i projekteve kapitale 2023 krahasuar me 2022

| Realizimi i projekteve kapitale 2023 krahasuar me 2022 | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|-------------|
| Investimet kapitale | 2023 | 2022 | dif. | % |
| Gjithsej | 628,889 € | 234,399 € | 394,490 € | 168% |

Tab. 24. Statusi i projekteve të PK Sh.A.

| Statusi i projekteve kapitale 2023 | |
|--|-------------|
| Vlera e projekteve të aprovuara sipas Planit të Biznesit 2022-24 | 4,919,400 € |
| Pagesat e bëra nga PK Sh.A. | 628,889 € |
| Diferenca | 4,290,511 € |

Plani i investimeve (shpenzimet kapitale) është zhvilluar në përputhje me Metodologjinë për Planifikimin e Investimeve d.m.th. aty ku ekzistojnë zgjidhje alternative për tejkalimin e problemeve të identifikuar, për shkak të dështimit të procedurave të prokurimit, disa projekte detyrimisht do të barten në periudhat në vijim.

Për shkak të shpërndarjes së investimeve në vite, disa prej projekteve janë paraqitur si projekte planifikuese në Raportin Vjetor të vitit 2023, prandaj vlerat e tyre do të freskohen çdo vit në planin vijues të biznesit.

PK Sh.A. kryesisht ka fokusuar planin e investimeve të veta në mirëmbajtjen kapitale - që të mirëmbajë performancën e asetëve infrastrukturore dhe jo-infrastrukturore më shumë se sa në ngritjet kapitale, për të plotësuar rritjen e kërkesave për shërbime nga konsumatorët ekzistues, si dhe ata të rinj.

Investimet Kapitale - Teknologjia Informative

PK Sh.A. për vitin 2023 ka realizuar projekte të teknologjisë informative, në total në vlerë prej 345,607€, të cilat ndikojnë pozitivisht drejtpërsëdrejti në zhvillimin e PK Sh.A., si dhe janë proceduar kërkesat në ministrinë e linjës për financimin e këtyre projekteve, duke pas parasysh gjendjen financiare të kompanisë.

Perspektiva për vitin e ardhshëm

Qëllimi dhe objektivat strategjike të PK Sh.A. të parapara për vitin 2024 janë:

- Zhvillimi dhe zgjerimi i prodhimit të produkteve dhe shërbimeve të reja;
- Kontrolli i kualitetit të produkteve/shërbimeve të jetë në pajtim me instruksionet e lëshuara nga rregulloret në fuqi, gjithmonë duke u bazuar në kërkesën e konsumatorit;
- Rritja e shkallës së inkasimit të të hyrave, si dhe zvogëlimi i obligimeve të pashlyera;
- Rritja e shkallës së efikasitetit të punëtorëve;
- Arritja e vet-qëndrueshmërisë financiare;

- Promovimi i relacioneve të mira me konsumatorë;
- Adoptimi i politikave tarifore të produkteve/shërbimeve postare të ofruara në treg për arritjen e të ardhurave të mjaftueshme, që do të mund të mbulojnë shpenzimet operative dhe investimet e domosdoshme;
- Krijimi i një ambienti të favorshëm të punës;
- Rritja e pagesave nga SHFJB;
- Shtrirja dhe zgjerimi me produkte/shërbime në tregun e Republikës së Kosovës;
- Investimet e reja kapitale – prioritet zhvillimi i TI-së;
- Digjitalizimi i produkteve/shërbimeve që PK Sh.A. ofron në treg;
- Avancimi dhe zhvillimi i SHFJB – duke rritur numrin e transaksioneve - pagesave.

Objektivat kryesore të ndërmarrjes publike PK Sh.A.

Objektivat kryesore të ndërmarrjes për periudhën e ardhshme janë:

- Mirëmbajtja e stabilimenteve të teknologjisë informative/aplikacionet elektronike;
- Aktivitetet në përfundimin e projekteve kapitale të iniciuara dhe buxhetuara për këtë vit;
- Përpjekjet që secilit konsumator t'i bëhet faturimi me kohë dhe i bazuar në sasinë e shërbimeve të ofruara;
- Pasurimi i Sistemit të Informimit me të dhëna të reja;
- Përpjekjet maksimale në identifikimin e konsumatorëve të rinj;
- Angazhimi në mbledhjen e borxheve të vjetra, si dhe inkasimi i faturave rrjedhëse;
- Identifikimi dhe rritja e numrit të konsumatorëve, përfshirë vazhdimin e kontratave aktuale;
- Vazhdimi i informimit të konsumatorëve për shfrytëzimin e produkteve/shërbimeve postare përmes Departamentit të Marketingut;
- Trajnimi i kuadrove në fusha të ndryshme, si: në teknologjitë bashkëkohore të trajtimit të produkteve/shërbimeve aktuale dhe të reja në fushën e ekonomisë, financave, etj.;
- Zhvillimi i sistemit të menaxhimit të informatave - SMI.

Realizimi i objektivave tjera të kompanisë:

- Ngritja e sigurisë, shpejtësisë dhe cilësisë së shërbimeve postare;
- Përmirësimi, zgjerimi dhe zhvillimi i strategjive të proceseve të shitjes;
- Ngritja e efikasitetit në realizimin e projekteve;
- Përmirësimi i nivelit të ofrimit të produkteve/shërbimeve dhe shitjes;
- Përmirësimi i infrastrukturës së zyrave postare - renovimi i tyre;
- Plotësimi i nevojave operative;
- Ngritja profesionale dhe trajnimi i stafit;
- Promovimi i produkteve/shërbimeve postare të ndërmarrjes në nivel të përgjithshëm;
- Hulumentimi i tregut dhe kuptimi më i mirë i kërkesave në treg;
- Përmirësimi i sistemit të komunikimit të brendshëm dhe me konsumatorët e ndërmarrjes;
- Rritja e efektivitetit në ofrimin e shërbimeve postare për konsumatorët e ndërmarrjes;
- Ndryshimi i kulturës biznesore të punonjësve të kompanisë, bazuar në të arriturat e reja teknologjike;
- Rritja e numrit të pagesave nga SHFJB;
- Përmirësimi i kushteve të punës;

- Zgjerimi i produkteve/shërbimeve të reja;
- Zgjerimi me veprimtari të reja ekonomike të biznesit, si: Post Bankë, Terminal i Mallrave, etj.

Për të arritur realizimin e objektivave të lartpërmendura për periudhën e ardhshme, Menaxhmenti i PK Sh.A. ka zgjedhur metodat më të arsyeshme në qasjen ndaj tregut dhe ndaj konsumatorëve. Në mënyrë që të rris besueshmërinë, imazhin dhe promovimin e produkteve/shërbimeve postare në treg, si dhe ofrimin e produkteve dhe shërbimeve kurdo dhe kudo për konsumatorët, Menaxhmenti i PK-së (*përmes Marketingut*) ka bërë hulumtimin dhe promovimin e produkteve dhe shërbimeve aktuale dhe të reja.

Për prezantimin dhe ofrimin e produkteve/shërbimeve për konsumatorin, është paraparë përdorimi i metodave në vijim:

- Metoda elektronike e prezantimit, ofrimit të produkteve/shërbimeve,
- Metoda derë më derë - prezantimi fizik dhe
- Metoda telefonike.

Qasja ndaj konsumatorëve, si:

- Qasje e zgjeruar, ku do të ketë orientim drejt konsumatorëve të rregullt;
- Qasje depërtuese, e zgjeruar drejt konsumatorëve potencial;
- Qasje hulumtuese – hulumtimi i kërkesave në treg, si dhe
- Qasje tjera të arsyeshme në drejtim të konsumatorëve të rinj.

Gjatë realizimit të këtyre objektivave, si dhe për mbarëvajtjen e tyre, PK ka paraparë të fokusohet në:

- Kontrollin e kualitetit të punëve në pajtim me rregulloret dhe standardet adekuate;
- Aplikimin dhe avancimin e teknologjisë së informacionit dhe digjitalizimin e procesit të punës;
- Aplikimin e sistemit të shpërblyerjes dhe ndëshkimit, bazuar në realizimin e performancës së treguar;
- Trajnimin e stafit për zhvillimin e fushave përkatëse, etj.

Në realizimin e këtyre objektivave pritet përkrahje për bashkëpunim prej Aksionarit, konkretisht nga Qeveria e Kosovës, sidomos mbështetja në zbatimin e infrastrukturës ligjore postare, konkretisht tek zona e rezervuar, ku Posta e Kosovës ka ekskluzivitetin e ofrimit të shërbimeve postare universale, si dhe në subvencionimin e projekteve kapitale me prioritet.

Menaxhimi i rreziqeve të korporatës

Ndër rreziqet për të ardhmen e Postës së Kosovës Sh.A. që mund të ndikojnë në realizimin e qëllimit drejt rritjes së numrit të konsumatorëve, si dhe realizimin dhe rritjen e të hyrave, janë:

- Mos anëtarësimi në UPU,
- Tregu kosovar me konkurrencë legale dhe ilegale,
- Mungesa e Sistemit të Menaxhimit të Informatave SMI - TI,
- Mungesa e kodit postar dhe adresarit në territorin e Republikës së Kosovës,
- Mungesa e përkrahjes së mirëmbajtjes për furnizim dhe akomodim të zyrave postare,
- Vonesat në procedurat e prokurimit për realizimin e furnizimit dhe projekteve tjera,
- Përkrahja e implementimit të projekteve profitabile,

Raport Vjetor PK Sh.A. 2023

- Ligji i Prokurimit që krijon disavantazh me konkurrentët tanë,
- Procedurat e zgjatura administrative,
- Mungesa e monitorimit të tregut për zbatueshmërinë e Ligjit të SHP, konkretisht vendimit të ARKEP për ekskluzivitet të zonës deri në 100 gr;
- Mos subvencionimi i humbjeve (në ofrimin e SHUP) nga Qeveria, bazuar në respektimin e zbatimit të Ligjit për SHUP;
- Mungesa e investimeve në objektet e PK-së, në pamundësi financiare do të paraqet rrezik në mos përmbushjen e kërkesave të Inspektoratit të Punës dhe Inspektoratit Komunal;
- Humbja e konsumatorëve, imazhi i Postës së Kosovës, mos ofrimi i shërbimeve cilësore;
- Amortizimi i automjeteve ka krijuar pasiguri në operativitet, duke pasur parasysh defektet e shpeshta të tyre dhe koston e lartë të mirëmbajtjes;
- Mos realizimi i Planit të Buxhetit 2023 për të hyrat ka ndikuar në pakësimin e mbledhjes së të hyrave, që janë bazë për mbulimin e shpenzimeve të planifikuara;
- Si ndërmarrje jemi të rrezikuar që shërbimi “Tatimi në Pronë” të vonohet apo edhe mos t’i jepet PK-së, edhe përkundër kontratave të lidhura me komunat.