

# Raport Vjetor 2025

PK, SH.A.  
Posta e Kosovës SH.A.  
Post of Kosovo J.S.C.  
Pošta Kosova D.Đ.  
Nr./No./Br. 01-480/26  
Data/Date/Retim 13-03-2026  
PRISTINE-PRISTINA-PRISTINA



Posta e Kosovës Sh.A.  
Rr. 28 Nëntori nr. 4 Dardani,  
Prishtinë, 10 000

## Tabela e përmbajtjes

|  |    |
|--|----|
| Hyrje.....   | 5  |
| Historiku i ndërmarrjes.....   | 5  |
| MISIONI DHE VIZIONI.....   | 6  |
| Përmbledhje FAKTE KYÇE.....  | 7  |
| Kapacitetet organizative .....   | 8  |
| Skema e re organizative dhe orientimi strategjik i PK Sh.A.....  | 8  |
| Fjala e Kryesuesit të BD.....  | 9  |
| Fjala e Kryeshefes Ekzekutive.....   | 10 |
| Zhvillimi i qëndrueshëm.....   | 11 |
| Bordi i Drejtorëve.....  | 13 |
| Aktivitetet dhe performanca e ndërmarrjes.....   | 13 |
| Aktivitetet kryesore të ndërmarrjes gjatë vitit 2025.....  | 13 |
| Pasqyra e performancës operative dhe financiare në krahasim me vitin paraprak dhe planifikimin e vitit aktual...14 | 14 |
| Ngjarjet të cilat ndikojnë në të ardhmen e ndërmarrjes.....  | 14 |
| Të priturat për vitin e ardhshëm.....  | 14 |
| Informacione lidhur me kapitalin dhe dividendën.....   | 14 |
| Të dhënat për drejtorët jo ekzekutiv.....  | 14 |
| Ngjarjet kryesore të vitit 2025.....   | 16 |
| Drejtoria e Përkrahjes - DP.....   | 16 |
| Departamenti i Administratës.....  | 17 |
| Departamenti i Resurseve Njerëzore.....  | 19 |
| Rekrutime.....   | 19 |
| Struktura e të punësuarve në PK Sh. A.....   | 20 |
| Trajnimet dhe zhvillimi.....   | 21 |
| Departamenti për Çështje Ligjore.....  | 21 |
| Departamenti i Teknologjisë Informative .....  | 22 |
| Drejtoria e Shërbimeve Postare.....  | 23 |
| Aktivitetet kryesore të Drejtorisë së Shërbimeve Postare gjatë vitit 2025.....                                     | 23 |
| Drejtoria e Zhvillimit të Biznesit.....  | 26 |
| Zhvillimet Operative.....  | 27 |
| Aktivitetet e Shitjes.....   | 32 |
| Aktivitetet e realizuara nga Filatelia gjatë vitit 2025.....   | 35 |
| Kujdesi ndaj Konsumatorëve.....  | 36 |
| Marketingu.....  | 36 |
| Departamenti i Prokurimit.....   | 39 |
| Inspektorati.....  | 39 |
| Pasqyra vjetore e inspektimeve.....  | 39 |

|  |    |
|--|----|
| Efektet e inspektimeve dhe aktiviteteve përgjatë vitit 2025.....       | 40 |
| Kontrolli i Brendshëm.....   | 40 |
| Aktivitetet e DKB-së të realizuara përgjatë vitit 2025.....            | 40 |
| Drejtorja e Financave - DF.....  | 41 |
| Departamenti i Institucionit Financiar Jobankar - DIFJB.....           | 41 |
| Aktivitetet e IFJB gjatë vitit 2025 si dhe numri i pagesave.....       | 41 |
| Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2025.....                | 43 |
| Performanca operative dhe indikatorët kyç të performancës.....         | 43 |
| Performanca financiare dhe rezultatet.....                             | 44 |
| Pasqyrat e vitit 2025.....   | 44 |
| Indikatorët kyç financiar.....   | 45 |
| Progresi me Planin e Biznesit.....                                     | 47 |
| Realizimi i Projekteve Kapitale 2025.....                              | 47 |
| Investimet Kapitale -Teknologjia Informativë.....                      | 48 |
| Perspektiva Strategjike për vitin 2026 – PK Sh.A.....                  | 48 |
| Objektivat strategjike të kompanisë për periudhën e ardhshme.....      | 49 |
| Rreziqet kryesore dhe masat e menaxhimit në Postën e Kosovës Sh.A..... | 52 |
| Përfundim.....   | 53 |

## 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   | Customs Declaration Standards                                 |
| DP    | Drejtorja e Përkrahjes  |
| DA    | Departamenti i Administratës                                  |
| DRNj  | Departamenti i Resurseve Njerëzore                            |
| DZHB  | Drejtorja e Zhvillimit të Biznesit                            |
| DO    | Departamenti i Operativës                                     |
| DSHP  | Drejtorja e Shërbimeve Postare                                |
| DF    | Drejtorja e Financave   |
| DÇL   | Departamenti për Çështje Ligjore                              |
| DK    | Dogana e Kosovës  |
| DKB   | Departamenti i Kontrollit të Brendshëm                        |
| KNK   | Kujdesi ndaj Konsumatorëve                                    |
| DP    | Departamenti i Prokurimit                                     |
| DPH   | Departamenti i Postës Hibride                                 |
| DSH   | Departamenti i Shitjes  |

|           |   |
|-----------|---|
| DTI       | Departamenti i Teknologjisë Informative         |
| DIFJB     | Departamenti i Institucionit Financiar Jobankar |
| EDI       | Electronic Data Interchange                     |
| IFJB      | Institucioni Financiar Jo Bankar                |
| IKP       | Indikatorët Kyç të Performancës                 |
| ICS2      | International Customs Standard 2                |
| IP        | Inspektorati Postar                             |
| KMSH      | Kosto e Mallit të Shitur                        |
| KPP       | Komisioni për Pulla Postare                     |
| KQZ       | Komisioni Qendror i Zgjedhjeve                  |
| KURP      | Kompania e Ujësllësit 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                                   |
| 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        | Softuerë  |
| SHFJB     | Shërbimet Financiare Jobankare                  |
| 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                                   |

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1: Bordi i Drejtorëve.....  | 15 |
| Tabela 2: Statistika nga aktiviteti i Bordit të Drejtorëve për vitin 2025.....                                     | 15 |
| Tabela 3: Komisioni i Auditimit.....   | 15 |
| Tabela 4: Statistika nga aktiviteti i Komisionit të Auditimit për vitin 2025.....                                  | 16 |
| Tabela 5: Struktura e të punësuarve në PK Sh. A. sipas gjinisë.....  | 20 |
| Tabela 6: Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në trafikun e brendshëm-Posta Vendore 2025.....    | 24 |
| Tabela 7: Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në shkuarje - ardhje Posta Ndërkombëtare 2025..... | 24 |
| Tabela 8: Të hyrat nga shërbimet postare - Posta Ndërkombëtare.....  | 25 |
| Tabela 9: Të hyrat nga shërbimet tjera postare në vitin 2025.....  | 25 |
| Tabela 10 : Statusi i infrastrukturës postare në periudhën përmbyllëse të vitit 2025.....                          | 27 |
| Tabela 11: Të hyrat nga shërbimet postare trafiku vendor/ konsumatorët e mëdhenj.....                              | 29 |
| Tabela 12: Të hyrat nga shërbimet Vala/Telekom.....  | 31 |
| Tabela 13: Të hyrat nga dërgesat online targetet/arritshmëria Janar - Dhjetor 2025.....                            | 32 |
| Tabela 14: Kontratat e arritura gjatë vitit 2025 krahasuar me 2024.....  | 34 |
| Tabela 15: Inspektimet e planifikuara dhe të realizuara gjatë vitit 2025.....                                      | 40 |
| Tabela 16: Statistika e kontrolleve të DKB-së për vitin 2025.....  | 41 |
| Tabela 17: Numri i pagesave / transaksioneve sipas regjioneve gjatë viteve 2024 dhe 2025.....                      | 42 |
| Tabela 18: Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2025.....   | 43 |
| Tabela 19: Qarkullimi i përgjithshëm dhe të hyrat gjatë viteve 2024-2025.....                                      | 43 |
| Tabela 20: Planifikimi dhe realizimi gjatë vitit 2025.....   | 43 |
| Tabela 21: Pasqyra e të ardhurave.....   | 44 |
| Tabela 22: Indikatorët financiar.....  | 45 |
| Tabela 23: Statusi i projekteve të PK Sh.A.....  | 47 |
| <br>   |    |
| Figura 1: Struktura Organizative e re e PK Sh.A.....   | 8  |
| Figura 2: Krahasimi i shpenzimeve të derivateve për vitin 2025 me vitin 2024.....                                  | 18 |
| Figura 3: Krahasimi i shpenzimeve komunale për vitin 2025 me vitin 2024.....                                       | 18 |
| Figura 4: Struktura e të punësuarve në PK Sh.A. sipas gjinisë.....   | 20 |
| Figura 5: Krahasimi i zyrave postare 2025 – 2024.....  | 29 |
| Figura 6: Shërbimet postare - trafiku vendor konsumatorët e mëdhenj .....  | 31 |
| Figura 7: Krahasimi i realizimit me planifikim – të hyrat nga produktet e TK-së2025.....                           | 31 |
| Figura 8: Të hyrat nga dërgesat online targetet/arritshmëria Janar - Dhjetor 2025.....                             | 32 |
| Figura 9: Krahasimi i kontratave 2025 – 2024.....  | 34 |
| Figura 10: Numri i pagesave / transaksioneve sipas regjioneve gjatë viteve 2025 dhe 2024.....                      | 42 |
| Figura 11: Paraqitja grafike e të hyrave.....  | 44 |
| Figura 12. Paraqitja grafike e shpenzimeve.....  | 45 |

## Hyrje

Raporti Vjetor për vitin 2025 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 2025, si dhe të aktiviteteve krahasuar me planin vjetor dhe shkallën e realizimit.

Bord i Drejtorëve i PK Sh.A., në përmbylljen e vitit 2025 ka paraqitur raportin e Bordit të Drejtorëve. Në këtë raport është paraqitur fjala hyrëse e Kryesuesit të 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 Telekom 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 aeroportar, 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 Këmbëse 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 te

konsumatorët dhe të qenit transparent.

Posta e Kosovës, si operatori i vetëm publik postar, ushtron aktivitetin e saj në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës. E organizuar në shtatë regjione operative, ajo siguron pranimin, përpunimin dhe shpërndarjen e dërgesave postare vendore dhe ndërkombëtare.

Aktualisht, Posta e Kosovës posedon 210 zyra postare, nga të cilat 166 janë aktive, ndërsa 36 janë jashtë funksionit dhe 8 janë të uzurpuara. Në zyrat postare aktive ofrohen shërbime postare dhe të pagesave, si dhe kryhet mbledhja e dërgesave, të cilat përpunohen në Qendrën Tranzite Postare (QTP) dhe më pas shpërndahen në nivel vendor apo ndërkombëtar.

Rrjeti operativ është përforcuar me zgjerimin e kapaciteteve teknologjike dhe logjistike, duke përfshirë 282 sportele të automatizuara, 60 zyra postare me organizim të shpërndarjes në këmbim me QTP-në, 219 kuti postare publike dhe 3,171 kuti postare individuale (Post Box). Ky zhvillim pasqyron angazhimin e Postës së Kosovës për rritjen e efikasitetit, sigurisë dhe cilësisë së shërbimeve postare, në përputhje me standardet bashkëkohore të tregut postar.



## Misioni

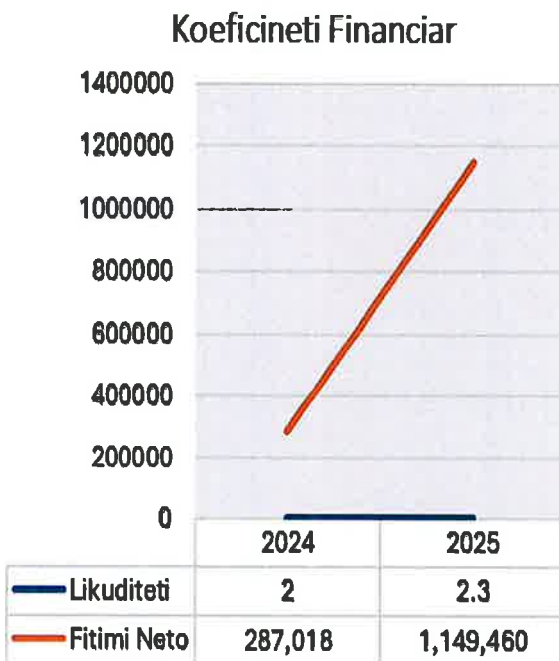
Misioni i Postës së Kosovës është që përmes ngritjes së cilësisë së shërbimeve postare dhe zgjerimit të gamës së shërbimeve tjera komerciale, të njihet për cilësi dhe besueshmëri jo vetëm në rajon, por edhe më gjerë, duke i përmbushur kërkesat e Bashkimit Evropian për cilësi dhe standarde.

## 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.

## Përmbledhje - FAKTE KYÇE

| Të hyrat   | EBITDA  | Fitimi Neto   |
|--|---|---|
| 10.8 M   | 1.8 M   | 1.1 M   |
| Të hyrat e vitit 2025 vijnë kryesisht nga rritja e të hyrave nga shërbimet postare dhe ato të pagesave, duke pasur një ndikim të rëndësishëm në rezultatet financiare.       | Gjatë vitit 2025, EBITDA arriti në 1.84 milion, duke shënuar një rritje prej 8% krahasuar me vitin 2024 (1.7 mln). Kjo rritje është rezultat i zvogëlimit të shpenzimeve operative dhe rritjes së efikasitetit në menaxhimin e kostove.   | Fitimi neto për vitin 2025 arriti në 1,149,460 euro, si rezultat i rritjes së të hyrave dhe menaxhimit efikas të shpenzimeve operative. Ky rezultat pozitiv pasqyron përmirësimin e qëndrueshëm të performancës financiare të kompanisë, duke u mbështetur në strategji të suksesshme për rritjen e efikasitetit operacional, zvogëlimin e kostove dhe optimizimin e resurseve. Ky rezultat është një tregues i qartë i përkushtimit të kompanisë ndaj krijimit të vlerës afatgjatë për aksionarët dhe mbajtjes së një pozite të fortë në treg, ndërkohë që siguron një bazë të qëndrueshme për rritjen e mëtejshme dhe stabilitetin financiar. |
| 4%   | 8%  | K. Fin.   |
| Në vitin 2025, të hyrat vjetore shënuan një rritje prej 4% në krahasim me vitin 2024, duke reflektuar një përmirësim të qëndrueshëm në performancën financiare të kompanisë. | Raporti vjetor për vitin 2025 tregon një EBITDA prej 1,842,272€, duke shënuar një rritje prej 8% krahasuar me vitin 2024. Kjo rritje reflekton përmirësimin e performancës financiare të kompanisë, duke evidentuar efikasitet më të lartë në menaxhimin e kostove dhe arritjen e objektivave strategjike për këtë periudhë. Performanca e qëndrueshme e kompanisë gjatë vitit 2025 tregon angazhimin në optimizimin e proceseve operative dhe rritjen e rentabilitetit operativ. |   |



## Kapacitetet organizative

### Skema e re organizative dhe orientimi strategjik i PK Sh.A.

Në bazë të nenit 30, pikat 1 dhe 12 të Statusit 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.

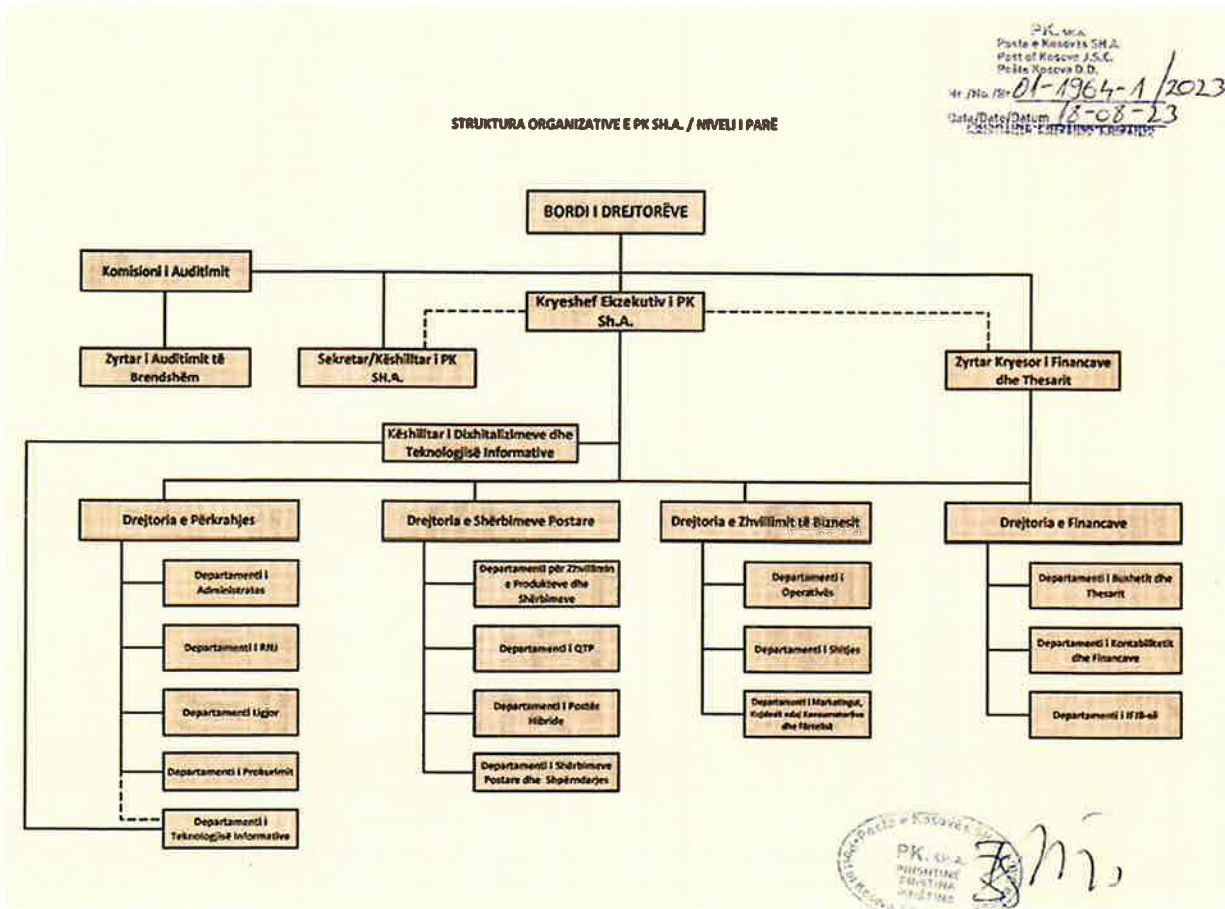
Skema e re organizative në nivel të drejtorive, sipas pikës 1 të këtij vendimi, ka reduktuar numrin e drejtorive (nga 8 drejtori sipas skemës paraprake, në 4 drejtori sipas skemës së re).

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).

Figura 1: Struktura Organizative e re e PK Sh.A.



I nderuar Aksionar,

Viti 2025 ka qenë një periudhë e rëndësishme për Postën e Kosovës, e karakterizuar nga përpjekje të vazhdueshme për forcimin e stabilitetit financiar, modernizimin e operacioneve dhe përmirësimin e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset. Bordi i Drejtorëve ka ushtruar rolin e tij në përputhje me legjislacionin dhe aktet e brendshme, duke mbikëqyrur dhe mbështetur Menaxhmentin në realizimin e objektivave strategjike dhe operacionale.



Pas rikthimit në fitim në vitin 2024, Posta e Kosovës ka vazhduar trendin pozitiv edhe në vitin 2025, duke shënuar për herë të parë dy vite radhazi me rezultat financiar pozitiv që nga ndarja nga Telekom i Kosovës në vitin 2012. Gjatë vitit 2025, ndërmarrja realizoi të hyra prej 10,86 milionë euro, duke tejkuluar planifikimin vjetor dhe duke shënuar rritje prej 4% krahasuar me vitin paraparak. Ky rezultat reflekton disiplinë financiare më të madhe, optimizim të proceseve dhe fokus në performancë dhe efikasitet institucional.

Bordi i Drejtorëve ka mbështetur procesin e transformimit të ndërmarrjes përmes modernizimit dhe ristrukturimit organizativ. Investimet në digjitalizim, modernizimin e infrastrukturës dhe përmirësimin e flotës operative kanë rritur kapacitetet operacionale dhe cilësinë e shërbimeve. Zgjerimi i rrjetit në 166 zyra postare ka forcuar praninë e Postës së Kosovës dhe ka përmirësuar qasjen e qytetarëve dhe bizneseve në shërbime postare dhe financiare jo-bankare.

Një arritje e rëndësishme gjatë vitit 2025 ka qenë certifikimi me standardin ndërkombëtar ISO 9001 për menaxhimin e cilësisë, që konfirmon përkushtimin e ndërmarrjes për standarde të larta menaxhimi, transparencë dhe përmirësim të vazhdueshëm.

Ndërmarrja ka vazhduar gjithashtu të përmbushë obligimet ligjore për ofrimin e shërbimit universal postar. Përmes kompensimit për këtë shërbim, është mbuluar diferenca ndërmjet kostove dhe të ardhurave, duke siguruar vazhdimësinë e shërbimeve për qytetarët pa rrezikuar stabilitetin financiar të ndërmarrjes.

Paralelisht, Posta e Kosovës ka avancuar edhe në fushën e përgjegjësisë sociale dhe zhvillimit të qëndrueshëm, duke promovuar praktika më efikase operative, qasje gjithëpërfshirëse dhe angazhim aktiv në komunitet.

Dy vitet e fundit dëshmojnë se përmes reformave të qëndrueshme, disiplinës financiare dhe një vizioni të qartë strategjik, Posta e Kosovës po hyn në një fazë të re stabiliteti dhe zhvillimi. Bordi i Drejtorëve mbetet i përkushtuar të vazhdojë këtë transformim dhe të forcojë pozitën e ndërmarrjes si një institucion modern, konkurrues dhe të besueshëm në shërbim të qytetarëve dhe ekonomisë së vendit.

Gëzim Paci  
Kryesues i Bordit të Drejtorëve



## Fjala e Kryeshefes Ekzekutive

Viti 2025 shënon një moment të rëndësishëm në konsolidimin strategjik dhe financiar të Postës së Kosovës. Pas rikthimit në fitim gjatë vitit 2024, ndërmarrja ka vazhduar këtë trend pozitiv edhe në vitin 2025, duke realizuar dy vite radhazi me rezultat pozitiv financiar për herë të parë që nga ndarja institucionale nga Telekom i Kosovës në vitin 2012. Ky zhvillim përfaqëson një pikë kthese për organizatën dhe konfirmon se transformimi i ndërmarrë vitet e fundit ka qenë në drejtimin e duhur.



Gjatë vitit 2025, Posta e Kosovës realizoi të hyra prej 10,86 milion, duke tejkaluar planifikimin vjetor dhe duke shënuar rritje prej 4% krahasuar me vitin paraprak. Ky rezultat reflekton një qasje më të disiplinuar financiare, optimizim të proceseve operative dhe fokus të qëndrueshëm në performancë dhe efikasitet institucional.

Transformimi i Postës së Kosovës ka vazhduar përmes një programi të gjerë modernizimi dhe ristrukturimi organizativ. Investimet në digjitalizimin e proceseve, modernizimin e infrastrukturës dhe përmirësimin e flotës operative kanë rritur kapacitetin operacional dhe cilësinë e shërbimeve. Zgjerimi i rrjetit në 166 zyra postare ka forcuar praninë tonë në të gjithë vendin dhe ka përmirësuar qasjen e qytetarëve dhe bizneseve në shërbime postare dhe financiare jo-bankare.

Një tjetër hap i rëndësishëm gjatë vitit 2025 ishte certifikimi me standardin ndërkombëtar ISO 9001 për menaxhimin e cilësisë, i cili konfirmon përkushtimin tonë ndaj standardeve të larta, transparencës dhe përmirësimit të vazhdueshëm sipas praktikave më të mira ndërkombëtare.

Paralelisht me zhvillimin e biznesit, Posta e Kosovës ka avancuar edhe dimensionin e përgjegjësisë sociale dhe zhvillimit të qëndrueshëm. Përmes operimeve më efikase dhe iniciativave të ndryshme, kemi kontribuar në promovimin e praktikave të qëndrueshme, qasjes gjithëpërfshirëse në shërbime dhe angazhimit aktiv në komunitet.

Dy vitet e fundit kanë dëshmuar se përmes reformës, disiplinës financiare dhe vizionit të qartë strategjik, Posta e Kosovës po hyn në një fazë të re stabiliteti dhe zhvillimi. Synimi ynë mbetet të vazhdojmë këtë transformim, duke e pozicionuar Postën e Kosovës si një institucion modern, konkurrues dhe të besueshëm në shërbim të qytetarëve dhe ekonomisë së vendit.

  
Nora Rraci  
Kryeshefe Ekzekutive e PK Sh.A.



## Zhvillimi i qëndrueshëm

Si institucion me një histori të gjatë shërbimi ndaj qytetarëve, Posta e Kosovës vazhdon të jetë një partner i besueshëm në mbështetjen e kauzave të rëndësishme, duke kontribuar në zhvillimin e një shoqërie më të ndërgjegjshme, të drejtë dhe të barabartë për të gjithë.

Posta e Kosovës është duke marrë një rol aktiv në nxitjen e programeve të përgjegjshisë sociale duke marrë hapa konkretë si në vijim:

### Flota elektrike

Ulja e ndikimit mjedisor të flotës mbetet një prioritet për sektorin postar. Posta e Kosovës është e përkushtuar në transformimin gradual të flotës së saj në flotë elektrike. Me fonde vetanake, gjatë vitit 2024 Posta ka investuar në 59 motoçikleta elektrike, ndërsa në vitin 2025 ka investuar edhe në 7 furgonë të rinj për linjat e gjata. Po ashtu, në vitin 2025 ka lidhur kontratë për furnizimin me dhjetë vetura të reja pick-up, prej të cilave pesë (5) me motor dizel dhe pesë (5) elektrike. Ky investim synon përmirësimin e shërbimeve të dërgesave për konsumatorët, si dhe kontribuon në mbrojtjen e mjedisit.

Investimi në motorikë moderne ka krijuar kushte më të mira pune për postierët dhe stafin e linjave të shpërndarjes së postës, duke mundësuar shpërndarje më efikase të dërgesave në të gjitha vendbanimet e Republikës së Kosovës.



### Efikasiteti i energjisë

Posta e Kosovës Sh.A. ka realizuar investime të rëndësishme për përmirësimin e efikasitetit të energjisë në objektet e saj. Janë ndërmarrë punime për izolimin e çatave, dverve dhe dritareve, duke përmirësuar ruajtjen e temperaturës së brendshme dhe duke ulur konsumin e energjisë.

Gjithashtu, gjatë vitit 2025 ka vazhduar procesin e zëvendësimit të ndriçimit të vjetër me ndriçim LED më efikas, çka ka ndikuar në uljen e mëtejshme të kostove të energjisë, si dhe në rritjen e cilësisë së ndriçimit. Në kuadër të këtyre përmirësimeve, Posta e Kosovës ka vazhduar zëvendësimin e kondicionerëve klasikë me inverter, të cilët

ofrojnë kursim më të madh të energjisë dhe efikasitet më të lartë në ngrohje dhe ftohje, duke përmirësuar njëkohësisht komoditetin për punonjësit dhe konsumatorët.

Po ashtu, janë hapur zyra të reja me koncept ekologjik, të projektuara për të siguruar kushte më të mira pune dhe për të ulur ndikimin mjedisor. Këto zyra janë pajisur me materiale të qëndrueshme dhe sisteme të mençura të menaxhimit të energjisë, duke krijuar një mjedis më funksional dhe miqësor ndaj mjedisit.

Në vijim të investimeve për përmirësimin e infrastrukturës teknologjike, Posta e Kosovës ka zëvendësuar kompjuterët e vjetër me pajisje të reja dhe më të fuqishme. Këto investime kanë sjellë përmirësime të ndjeshme në performancën e sistemeve operative dhe në shpejtësinë e përpunimit të të dhënave, duke lehtësuar punën e stafit dhe duke rritur efikasitetin në ofrimin e shërbimeve për konsumatorët. Kompjuterët e rinj janë të pajisur me teknologji moderne dhe kanë konsum më të ulët të energjisë, duke kontribuar në uljen e ndikimit mjedisor dhe në rritjen e produktivitetit të përgjithshëm.

### Elemente ekologjike në projekte

Posta e Kosovës tregon kujdes të veçantë për përfshirjen e elementeve ekologjike në të gjitha projektet e saj. Në projektet infrastrukturale, Posta siguron përdorimin e materialeve miqësore ndaj mjedisit, instalimin e sistemeve të mençura për kursimin e energjisë dhe krijimin e hapësirave të gjelbra. Po ashtu, në procesin e digjitalizimit, Posta synon të zvogëlojë konsumin e letrës dhe mbetjeve, duke promovuar zgjidhje digjitale dhe qëndrueshmëri afatgjatë.

Kjo qasje e integruar ndaj qëndrueshmërisë dhe përfshirja e praktikave ekologjike në operacionet e përditshme reflekton angazhimin e Postës së Kosovës për të kontribuar në mbrojtjen e mjedisit dhe zhvillimin e qëndrueshëm.

**Përkrahja e kauzave sociale:** Posta e Kosovës është e angazhuar në mbështetjen e kauzave të rëndësishme si pjesë e përgjegjësisë sonë sociale nëpërmjet lansimit të emisioneve të pullave postare, si: “Mbrojtja e ambientit” dhe emisioni kundër dhunës gjinore “Sot dhe çdo ditë tjetër”.

Njëkohësisht, Posta e Kosovës vazhdon të jetë e angazhuar në mbështetjen dhe përkrahjen e çdo fushate dhe iniciative në dobi të qytetarëve nëpërmjet publikimit të mesazheve përkrahëse në platformat online, si dhe në rrjetin e gjerë të zyrave postare.

Një aspekt i veçantë i angazhimit tonë social është puna me fëmijët, duke organizuar aktivitete edukuese dhe kreative që lidhen me historinë e pullës postare, rëndësinë e komunikimit përmes letrave dhe mesazheve, si dhe ndërgjegjësimin për çështje të ndryshme shoqërore. Përmes këtyre aktiviteteve, synojmë të frymëzojmë brezat e rinj dhe të kultivojmë tek ata vlera si: solidariteti, kujdesi për ambientin dhe barazia sociale.



## 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 2024, 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 2025 pasqyrohen të dhënat për performancën e ndërmarrjes, të arriturat, si dhe sfidat me të cilat ndërmarrja është ballafaquar. Për dallim nga vitet e tjera (nga momenti i ndarjes nga PTK-ja në vitin 2012) kur Posta e Kosovës ka pasur humbje të vazhdueshme financiare, në vitin raportues PK ka arritur bilanc pozitiv.

Përkundër rënies së të hyrave nga ndërprerja e kontratës për shpërndarjen e skemave sociale me vendim të Ministrisë së Financave, Punës dhe Transfereve (MFPT) dhe uljes së të hyrave nga kontrata për qiradhënie me Telekomin, Posta e Kosovës ka arritur që ta përfundojë vitin fiskal 2025 me fitim prej 1,149,460 euro.

Përveç arritjeve të suksesshme në ngritjen e të hyrave nga disa shërbime/produkte, PK për herë të dytë është kompensuar për ofrimin e Shërbimit Universal Postar nga ana e Aksionarit.

### Aktivitetet kryesore të ndërmarrjes gjatë vitit 2025

Përkushtimi kryesor i Postës së Kosovës gjatë vitit 2025 ka qenë përmbushja e kërkesave të konsumatorëve për shërbimet që ofrohen nga ana e kompanisë, siç janë: shërbimet postare (me theks të veçantë me persona juridik), shërbimet e IFJB-së, shërbimet e Telekomit, etj.

Të hyrat më të mëdha edhe gjatë vitit 2025 kanë qenë të hyrat nga qiraja, të cilat janë 35% e të hyrave totale. Pasonjë të hyrat nga kategoria "Konsumatorët e mëdhenj", të cilat janë 21% e të hyrave totale.

Vlen të theksohet se ka pasur ngritje të të hyrave për 5% krahasuar me vitin 2024 edhe në kategorinë e të hyrave nga shërbimet e IFJB-së.

E arritur që vlen gjithsesi të ceket është aprovimi i kërkesës për kompensim të humbjeve të shkaktuara nga ofrimi i SHUP për vitin 2024 dhe inkasimi në vlerë prej 817,836 €, nga ana e ARKEP-it. Kjo është arritur falë angazhimit të Menaxhmentit që e ka përgatitur Rregulloren për procedurat e llogaritjes së të hyrave dhe kostove të humbjeve nga ofrimi i SHUP, ka angazhuar auditorin e jashtëm për auditim të Raportit për SHUP. Po ashtu, paraprakisht ka qenë e domosdoshme edhe ndarja kontabël e kostove për këtë shërbim të veçantë.

Gjatë vitit 2025 është bërë zgjerimi i zyrave postare (16) nëpër institucione të ndryshme për kryerjen e shërbimeve financiare jobankare 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. sipas Planit të Biznesit të aprovuar nga BD, gjatë vitit fiskal 2025 ka planifikuar gjithsej 10,628,401 euro të hyra nga veprimtaria, si dhe 1,233,217€ të hyra për kompensim të SHUP-it. Gjatë kësaj periudhe janë realizuar gjithsej 10,853,273€ të hyra, prej 229,279 euro apo 2% realizim më të lartë se planifikimi. Krahasuar me vitin paraprak, të hyrat janë më të larta për 4% apo në vlerë financiare 440,669€ më shumë.

Për vitin 2025 Posta pret të kompensohet për kostot e shkaktuara për ofrimin e SHUP-it, gjithnjë duke u bazuar në vitin paraprak kur ka realizuar një kompensim të tillë. Vlera e llogaritur për kompensim për SHUP është 662,855 euro.

Gjatë vitit 2025, ndërmarrja i ka kushtuar rëndësi të veçantë edhe uljes së shpenzimeve operative. Krahasuar me vitin 2024, shpenzimet operative janë më të ulëta për 1%, ndërsa shpenzimet e personelit janë më të ulëta për 4% (335,656€), kurse krahasuar me Planin e Biznesit janë më të ulëta për 6% (503,956€).

## Ngjarjet të cilat ndikojnë në të ardhmen e ndërmarrjes

Po ashtu, edhe këtë vit mbeten sfidat e njëjta sikurse vitet paraprake: likuiditeti i ndërmarrjes, mos përmbyllja e plotë e strukturës organizative, 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. Gjithashtu, edhe konkurrenca e ashpër nga operatorët privat vazhdon të jetë një sfidë e madhe në ofrimin e shërbimit "Blerjet online". Edhe përkundër angazhimit të madh që ka pasur Bordi dhe Menaxhmenti për këto shërbime, angazhimi duhet të vazhdojë edhe me investimet në logjistikë.

## Të priturat për vitin e ardhshëm

Me hyrjen në fuqi të Rregullores për kalkulim të humbjeve të krijuara gjatë ofrimit të Shërbimit Universal Postar, edhe për këtë vit pritet të bëhet kompensimi nga ana e Qeverisë së Republikës së Kosovës për Shërbimin Universal, si dhe arritja 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 konkurrenente. 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 një fitim minimal (qysh nga ndarja me Telekomin në vitin 2012) dhe nuk mund të ndajë dividendë.

## Të dhënat për drejtorët jo ekzekutivë

Deri në mars të vitit 2025 ka funksionuar Bordi i Drejtorëve, në bazë të vendimit nr. 06/56, të datës 26.01.2022, me dy ndryshime plotësuese përmes vendimit nr. 01/184, të datës 15.01.2024 dhe vendimit nr. 01/221, të datës 23.09.2024. Ky Bord ka vazhduar ushtrimin e funksioneve të tij deri në mars 2025.

Më datë 21.03.2025, me vendimin nr. 03/253, është emëruar Bordi i ri i Drejtorëve i Postës së Kosovës Sh.A., me përbërje sipas tabelës nr. 1 në vijim.

Gjatë vitit 2025, Bordi i Drejtorëve ka mbajtur gjithsej 15 takime, prej të cilave 14 takime të rregullta dhe 1 takim të jashtëzakonshëm.

Tabela 1: Bordi i Drejtorëve

| Nr. | Emri dhe Mbiemri  | Pozita   | Pjesëmarrja në takime/mbledhje |
|-----|-------------------|--|--------------------------------|
| 1   | Gëzim Paci        | Kryesues   | 15                             |
| 2   | Safija Beseni     | Anëtare  | 15                             |
| 3   | Sebahate Krasniqi | Anëtare  | 14                             |
| 4   | Visar Nura        | Anëtar   | 15                             |
| 5   | Nora Rraci        | Anëtare e BD-së nga pozita e Kryeshefes Ekzekutive | 14                             |
| 6   | Florent Tahiraj   | Sekretar/Këshilltar i Përgjithshëm Korporativ      | 15                             |

Anëtarja e BD-së, Znj Hyrmet Mydyti, ka qenë pjesëmarrëse në 3 takime gjatë vitit 2025 (23.01.2025, 25.02.2025 dhe 13.03.2025, pastaj është zgjedhur bordi ri.).

Tabela 2: Statistika nga aktiviteti i Bordit të Drejtorëve për vitin 2025

| Bordi Drejtorëve                           | Data             | Vendime              | Rekomandime          | Përmbledhje         | Lloji i takimit           | Total veprimet |
|--|------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|----------------|
| Takimi nr. 1                               | 23.01.2025       | 3                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 4              |
| Takimi nr. 2                               | 25.02.2025       | 5                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 6              |
| Takimi nr. 3                               | 13.03.2025       | 3                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 4              |
| Takimi nr. 4                               | 27.03.2025       | 4                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 5              |
| Takimi nr. 5                               | 28.04.2025       | 3                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 4              |
| Takimi nr. 6                               | 29.04.2025       | 2                    | 0                    | 0                   | Jashtëzakonshëm           | 2              |
| Takimi nr. 7                               | 28.05.2025       | 6                    | 1                    | 2                   | Rregullt                  | 8              |
| Takimi nr. 8                               | 27.06.2025       | 4                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 5              |
| Takimi nr. 9                               | 29.07.2025       | 2                    | 0                    | 2                   | Rregullt                  | 4              |
| Takimi nr. 10                              | 28.08.2025       | 3                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 4              |
| Takimi nr. 11                              | 30.09.2025       | 2                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 3              |
| Takimi nr. 12 Kuvendi Vjetor i Aksionarëve | 06.10.2025       | 3                    | 0                    | 0                   | Rregullt                  | 3              |
| Takimi nr. 13                              | 24.10.2025       | 2                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 3              |
| Takimi nr. 14                              | 21.11.2025       | 5                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 6              |
| Takimi nr. 15                              | 23.12.2025       | 3                    | 0                    | 1                   | Rregullt                  | 4              |
| Gjithsej takime                            | Gjithsej vendime | Gjithsej rekomandime | Gjithsej përmbledhje | Takime të rregullta | Takime të jashtëzakonshme |                |
| 15   | 50               | 0                    | 15                   | 14                  | 1                         |                |

Komisioni i Auditimit, si komision funksional i themeluar në përputhje me Ligjin për Ndërmarrjet Publike, shqyrton parametrat financiarë të afarizmit. Gjatë vitit 2025, Komisioni i Auditimit ka mbajtur gjithsej 12 mbledhje, prej të cilave 9 mbledhje të rregullta dhe 3 mbledhje të jashtëzakonshme. Në tabelat në vijim paraqitet përbërja e Komisionit të Auditimit, i cili ka vepruar gjatë vitit 2025, si dhe pjesëmarrja e anëtarëve në mbledhje.

Në vijim, në formë tabelore, janë paraqitur të dhënat lidhur me anëtarët e Komisionit të Auditimit, si dhe aktivitetet e tyre të realizuara gjatë periudhës janar – dhjetor 2025.

Tabela 3: Komisioni i Auditimit

| Nr. | Emri dhe Mbiemri  | Pozita    | Pjesëmarrja në takime/mbledhje |
|-----|-------------------|-----------|--------------------------------|
| 1   | Safija Beseni     | Kryesuese | 12                             |
| 2   | Sebahate Krasniqi | Anëtare   | 12                             |
| 3   | Visar Nura        | Anëtar    | 12                             |

Tabela 4: Statistika nga aktiviteti i Komisionit të Auditimit për vitin 2025

| Komisioni i Auditimit | Data             | Vendime              | Rekomandime          | Përmbledhje         | Lloji i takimit           | Total veprime |
|-----------------------|------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|---------------|
| Takimi nr. 1          | 24.02.2025       | 4                    | 3                    | 0                   | Rregullt                  | 7             |
| Takimi nr. 2          | 05.03.2025       | 1                    | 0                    | 0                   | Jashtëzakonshëm           | 1             |
| Takimi nr. 3          | 12.03.2025       | 0                    | 1                    | 0                   | Jashtëzakonshëm           | 1             |
| Takimi nr. 4          | 24.04.2025       | 1                    | 0                    | 0                   | Rregullt                  | 1             |
| Takimi nr. 5          | 29.04.2025       | 0                    | 2                    | 0                   | Jashtëzakonshëm           | 2             |
| Takimi nr. 6          | 23.05.2025       | 1                    | 1                    | 1                   | Rregullt                  | 3             |
| Takimi nr. 7          | 30.06.2025       | 4                    | 0                    | 0                   | Rregullt                  | 4             |
| Takimi nr. 8          | 25.07.2025       | 1                    | 1                    | 0                   | Rregullt                  | 2             |
| Takimi nr. 9          | 25.08.2025       | 2                    | 1                    | 0                   | Rregullt                  | 3             |
| Takimi nr. 10         | 21.10.2025       | 3                    | 1                    | 0                   | Rregullt                  | 4             |
| Takimi nr. 11         | 19.11.2025       | 3                    | 3                    | 0                   | Rregullt                  | 6             |
| Takimi nr. 12         | 29.12.2025       | 2                    | 0                    | 0                   | Rregullt                  | 2             |
| Gjithsej takime       | Gjithsej vendime | Gjithsej rekomandime | Gjithsej përmbledhje | Takime të rregullta | Takime të jashtëzakonshme |               |
| 12                    | 22               | 13                   | 1                    | 9                   | 3                         |               |

## Ngjarjet kryesore të vitit 2025

### Drejtoria e Përkrahjes - DP

Drejtoria e Përkrahjes (DP) operon në kuadër të NPQ "Posta e Kosovës" Sh.A., si rezultat i ristrukturimit të zbatuar nga data 01.10.2024. Gjatë vitit 2025, DP ka ruajtur një rol kyç në koordinimin e funksioneve mbështetëse të ndërmarrjes, me fokus në rritjen e efikasitetit operacional, standardizimin e proceseve dhe forcimin e kontrollit administrativ e institucional.

Përmes koordinimit të aktiviteteve kryesore, DP ka kontribuar në racionalizimin e proceseve, përmirësimin e shërbimeve mbështetëse dhe adresimin në kohë të nevojave operative të ndërmarrjes. Ky raport përmbledh aktivitetet dhe arritjet kryesore të DP-së gjatë vitit 2025, me theks në efektin institucional dhe përmirësimin e shërbimeve brenda Postës së Kosovës.

#### Organizimi dhe funksionimi i Drejtorisë së Përkrahjes

Drejtoria e Përkrahjes është funksionalizuar si strukturë e integruar mbështetëse, duke lehtësuar bashkërendimin, përshpejtuar rrjedhën e përgjegjësisë dhe përmirësuar trajtimin e kërkesave operative dhe administrative. Ky organizim ka mundur:

- Standardizim dhe harmonizim të proceseve të brendshme;
- Përmirësim të efikasitetit operacional dhe administrativ;
- Mbështetje të strukturuar dhe të integruar për njësitë organizative;
- Menaxhim të qartë të dokumentacionit dhe kërkesave zyrtare.

#### Rezultatet dhe ndikimi gjatë vitit 2025

Gjatë vitit 2025, Drejtoria e Përkrahjes ka arritur rezultate të dukshme në përmirësimin e koordinimit institucional dhe harmonizimin e funksioneve mbështetëse, duke përfshirë:

- Përmirësim të koordinimit të proceseve të brendshme dhe standardizim të veprimeve administrative;
- Rritje të konsistencës në zbatimin e procedurave dhe vendimeve institucionale;
- Mbështetje më të integruar për njësitë organizative në aspektin administrativ, ligjor dhe teknologjik;
- Qasje më të strukturuar në menaxhimin e kërkesave dhe dokumentacionit zyrtar.

#### Aktivitetet kryesore gjatë vitit 2025

**Menaxhimi i stafit dhe kapitalit njerëzor** - Gjatë vitit 2025, është ruajtur stabiliteti i stafit të ndërmarrjes me një numër mesatar prej rreth 850 punonjësish, duke adresuar në mënyrë të drejtë dhe të ligjshme pensionimet, ndërprerjet e marrëdhënieve të punës, pushimet pa pagesë dhe ndryshimet e tjera personale. Përfaqësimi gjinor është rritur, duke reflektuar angazhimin institucional për barazi dhe mundësi të barabarta në punësim.

**Rekrutimi dhe zhvillimi profesional** - Janë administruar proceset e rekrutimit mbi bazën e transparencës dhe meritokracisë, duke plotësuar pozitat kyçe operative dhe teknike. Paralelisht, janë zhvilluar programe trajnimi dhe menaxhimi i performancës për të forcuar kapacitetet profesionale dhe kulturën e llogaridhënies brenda ndërmarrjes.

**Projektet strategjike dhe përgjegjësia sociale** - Një nga projektet më të rëndësishme ka qenë implementimi i programit “Puna ime e parë” në bashkëpunim me organizatën VoRAE, duke ofruar mundësi pune për praktikantë nga komunitetet rom, ashkali dhe egjiptian. Ky program ka ofruar praktikë reale gjashtëmuajshe, duke vendosur standarde të reja për përgjegjësinë sociale të institucionit.

**Pjesëmarrja në Panairin e Punës** - Posta e Kosovës ka marrë pjesë në Panairin e Punës më 04.06.2025, duke prezantuar mundësi praktike për të rinjtë dhe duke vendosur një linjë bashkëpunimi me Universitetin “Haxhi Zeka” në Gjilan për ofrimin e praktikës profesionale për studentët.

Gjatë vitit 2025, Drejtoria e Përkrahjes ka kaluar përtej rolit tradicional administrativ, duke u pozicionuar si aktor strategjik në zhvillimin institucional, përmirësimin e performancës dhe promovimin e përgjegjësisë sociale të NPQ “Posta e Kosovës” Sh.A. Përmes harmonizimit të proceseve dhe organizimit të aktiviteteve kryesore, DP ka kontribuar në forcimin e efikasitetit institucional dhe ofrimin e shërbimeve cilësore për qytetarët.

#### Departamenti i Administratës

Gjatë periudhës janar-dhjetor 2025, nga fusha e transportit, logjistikës, mirëmbajtjes dhe sigurimit të objekteve janë realizuar këto aktivitete:

- Menaxhimi i automjeteve të PK-së, përfshirë mirëmbajtjen, dispeçerimin, mbikëqyrjen dhe raportimin e shpenzimeve, regjistrimin, sigurimin, kontrollin teknik, monitorimin me GPS dhe këmbimin e dërgesave postare me regionet dhe ndërkombëtarisht (Maqedoni, Shqipëri), si dhe me institucionet bankare e mikrofinanciare. Si aktiviteti më i rëndësishëm është kontrata e lidhur për furnizim me dhjetë vetura të reja pick-up, prej të cilave pesë (5) me motor dizel dhe pesë (5) elektrike.
- Mirëmbajtja e përgjithshme e objekteve, duke përfshirë instalimet elektrike, gjeneratorët, ngrohjen qendrore, instalimet hidrosanitare, riparimet e dymve, dritareve dhe inventarit, si dhe përcjellja e shërbimeve komunale. Janë përgatitur paramasa, specifikime teknike dhe janë iniciuar kërkesa për lidhje kontratash. Si aktiviteti kryesor, është lidhur kontrata për renovimin dhe ribrendimin e nëntë (9) zyrave postare.

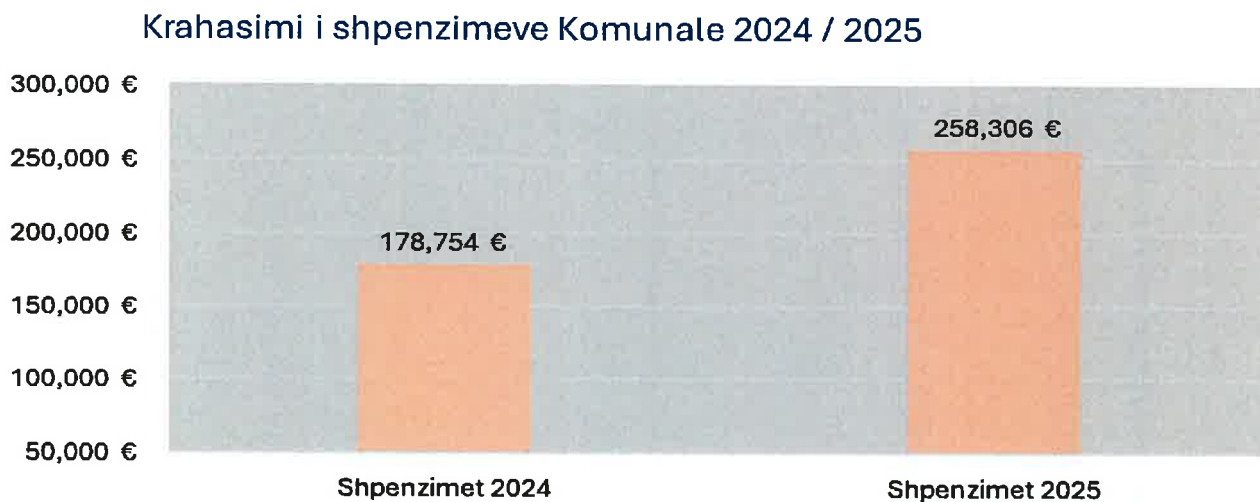
- Pranimi dhe shpërndarja e mallrave nga depoja qendrore tek regjionet dhe administrata, sipas kërkesave të drejtorive të PK-së, bazuar në kontrata dhe urdhërblerja.
- Përgatitja e projekteve kapitale dhe shpenzimeve operative për planifikimin dhe rishikimin e buxhetit 2025 dhe PB 2026/28, duke i dhënë arsyeshmëritë për ndarjet buxhetore.

Figura 2: Krahasimi i shpenzimeve të derivateve për vitin 2025 me vitin 2024



Shënim: Në kategorinë e shpenzimeve të derivateve për transport, gjatë vitit 2024 janë shpenzuar 139,510 €, ndërsa gjatë vitit 2025 shpenzimet kanë arritur në 142,804€. Krahasuar me vitin 2024, shpenzimet janë rritur për 3,294€, që përfaqëson një rritje prej 2%. Faktori kryesor që ka ndikuar në ngritjen e shpenzimeve në këtë kategori është lejimi i derivateve shtesë për postierët e rinj, si dhe për ata që mbulojnë territore të zgjeruara. Ky vendim ka qenë i domosdoshëm për të garantuar vazhdimësinë dhe cilësinë e shërbimit postar, por njëkohësisht ka reflektuar në rritjen e shpenzimeve për karburante.

Figura 3: Krahasimi i shpenzimeve komunale për vitin 2025 me vitin 2024



**Shënim:** Në kategorinë e shpenzimeve komunale, gjatë vitit 2024 janë shpenzuar 178,754 €, ndërsa gjatë vitit 2025 kjo shumë është rritur në 258,306 €. Krahasuar me vitin 2024, shpenzimet janë rritur për 68,962 €, që përfaqëson një rritje prej 38.58%.

Faktori kryesor që ka ndikuar në rritjen e shpenzimeve në këtë kategori është dalja në tregun e hapur të energjisë elektrike, si pasojë e së cilës është rritur çmimi i energjisë.

## Departamenti i Resurseve Njerëzore

### Rekrutime

#### Përmbledhje e procesit të rekrutimit për vitin 2025

Gjatë vitit 2025, PK Sh.A. ka menaxhuar proceset e rekrutimit në përputhje të plotë me legjislacionin në fuqi dhe rregulloret e brendshme, duke pasur parasysh nevojat reale të ndërmarrjes dhe kapacitetet financiare.

Rekrutimet janë realizuar përmes konkurseve publike dhe vendimeve të organeve drejtuese, duke u fokusuar kryesisht në:

- punëtorë sporteli,
- postierë,
- plotësimin e pozitave vakante të ZKFTH dhe Menaxherit të TI&SI (pas pensionimit).

Procesi është zhvilluar mbi parimet e transparencës dhe meritokracisë.

#### Përmbledhje statistikore për vitin 2025

- Punonjës të rinj: 33
- Ndërrim jete: 4
- Ndërprerje e marrëdhënies së punës me vetë dëshirë: 29
- Ndërprerje e marrëdhënies së punës sipas vendimit të KD: 5
- Pensionime: 24
- Pushime pa pagesë: 11
- Pushime lehonie: 7
- Vërejtje me gojë/shkrim: 35

#### Procesi i menaxhimit të performancës

Gjatë vitit 2025, procesi i menaxhimit të performancës është realizuar në përputhje me rregulloren në fuqi të PK Sh.A.

Vlerësimi i performancës është ndërlidhur me:

- sistemimet dhe avancimet,
- nevojat për trajnime shtesë,
- masat administrative.

Ky proces ka kontribuar në rritjen e llogaridhënies dhe profesionalizmit të stafit.

Struktura e të punësuarve në PK Sh.A.

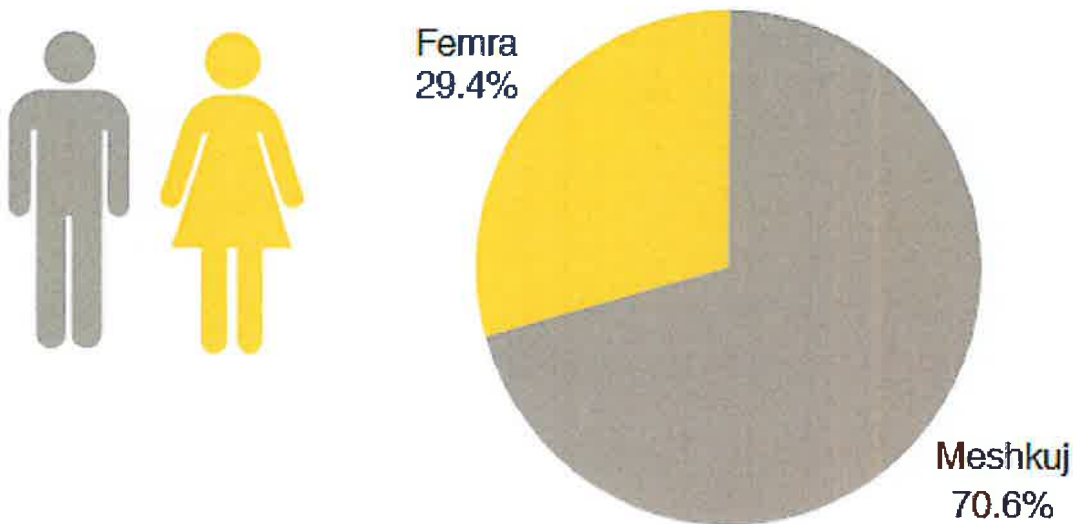
Një ndër arritjet e veçanta në vitin 2025 është edhe punësimi i stafit të gjinisë femërore në sektorin e shpërndarjes si postiere, gjë që ka ndikuar pozitivisht jo vetëm në përmirësimin e balancës gjinore, por edhe në krijimin e një klime më gjithëpërfshirëse, pozitive dhe bashkëkohore brenda Postës së Kosovës.

Tabela 5: *Struktura e të punësuarve në PK Sh.A. sipas gjinisë*

| Gjinia e punonjësve | 01.01.2025 | 31.12.2025 |
|---------------------|------------|------------|
| Femra               | 249        | 247        |
| Meshkuj             | 634        | 594        |
| Gjithsej            | 883        | 841        |

Figura 4: *Struktura e të punësuarve në PK Sh.A. sipas gjinisë*

Struktura e të punësuarve në PK Sh.A.  
sipas gjinisë 31.12.2025



## Trajnimi dhe zhvillimi profesional

Gjatë vitit 2025 janë realizuar trajnime të brendshme dhe aktivitete zhvillimore në fushat si vijon:

- Procedurat administrative dhe operative,
- Shërbimet postare,
- Përdorimi i sistemeve digjitale,
- Etika në punë dhe trajtimi i barabartë.

Nëpërmjet këtyre trajnimeve, një numër i konsiderueshëm punonjësish kanë përfituar njohuri të reja profesionale në fushat e lartpërmendura, çka ka ndikuar drejtpërdrejt në përmirësimin e aftësive dhe kompetencave të tyre profesionale. Kjo ka kontribuar në rritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara dhe në një përkujdesje më të lartë ndaj kërkesave të konsumatorëve.

Menaxhmenti i Postës së Kosovës do ta vazhdojë edhe në të ardhmen angazhimin për organizimin e trajnimeve në fusha të ndryshme, me qëllim të rritjes së performancës së punonjësve dhe forcimit të kapaciteteve të brendshme të ndërmarrjes, duke synuar transparencë më të madhe dhe efikasitet më të lartë në ofrimin e shërbimeve për qytetarët.

## Projekte dhe aktivitete

Programi “Puna Ime e Parë”

Në bashkëpunim me VoRAE, gjatë vitit 2025 janë angazhuar 30 praktikantë nga komunitetet rom, ashkali dhe egjiptian, për një periudhë 6 mujore, në pozita reale pune, kryesisht si sportelistë. Kompensimi financiar për praktikantët është mbuluar tërësisht nga VoRAE.

PK Sh.A. mbetet ndërmarrja e vetme publike që ka zbatuar këtë program.

## Pjesëmarrja në Panairin e Punës

Më datë 04.06.2025, PK Sh.A. ka marrë pjesë në Panairin e Punës, ku janë pranuar 28 aplikacione për pozitat:

- Dizajner grafik,
- Punëtor sporteli,
- Asistent TI.

Është iniciuar bashkëpunim me Universitetin “Haxhi Zeka” në Gjilan për ofrimin e praktikës profesionale.

## Departamenti për Çështje Ligjore

Departamenti për Çështje Ligjore i Postës së Kosovës Sh.A. ka pasur rol kyç në mbështetjen e veprimtarisë së ndërmarrjes nga aspekti ligjor, duke kontribuar drejtpërdrejt në mbrojtjen e interesave të saj dhe në sigurimin e stabilitetit ligjor dhe financiar.

Gjatë vitit 2025, Departamenti Ligjor ka qenë përgjegjës për menaxhimin e të gjitha çështjeve ligjore të ndërmarrjes, përfshirë hartimin e akteve normative dhe politikave strategjike, si dhe për përfaqësimin ligjor të Postës së Kosovës Sh.A. në procedura gjyqësore dhe përmbartimore. Fokus i veçantë i punës ka qenë parandalimi i

reziqueve ligjore dhe financiare, si dhe ulja e numrit të kontesteve gjyqësore përmes mbështetjes profesionale të drejtorive dhe departamenteve të tjera në procesin e vendimmarrjes.

Nëpërmjet angazhimit të vazhdueshëm, Departamenti Ligjor ka kontribuar në zbatimin e objektivave strategjike të Postës së Kosovës, duke ndikuar në përmirësimin e menaxhimit të rrezikut ligjor, rritjen e sigurisë juridike dhe mbrojtjen e afarizmit nga humbjet e mundshme financiare.

#### Përmbledhje e çështjeve ligjore për vitin 2025

Gjatë vitit 2025, Departamenti Ligjor ka përfaqësuar gjithsej 95 lëndë gjyqësore dhe përbarimore, në të cilat Posta e Kosovës Sh.A. ka qenë palë paditëse dhe e paditur, si dhe në lëndët përbarimore ku është paraqitur në cilësinë e kreditorit dhe debitorit.

#### Aktivitetet ligjore

Përveç përfaqësimit gjyqësor, gjatë vitit 2025 Departamenti Ligjor ka realizuar gjithsej 826 aktivitete të tjera ligjore, të cilat kanë ndikuar në:

- Uljen e numrit të rasteve të reja gjyqësore,
- Përmirësimin e gjendjes së përgjithshme ligjore të ndërmarrjes, dhe
- Krijimin e kushteve më të favorshme për një pasqyrim të saktë dhe të qëndrueshëm të gjendjes afariste të Postës së Kosovës Sh.A.

## Departamenti i Teknologjisë Informative

### Modernizimi i platformave digjitale dhe përmirësimi i shërbimeve – 2025

Gjatë vitit 2025, Departamenti i Teknologjisë Informative (DTI) ka realizuar aktivitete të rëndësishme në drejtim të modernizimit të infrastrukturës digjitale, forcimit të sigurisë së sistemeve dhe rritjes së cilësisë së shërbimeve të brendshme dhe atyre ndaj qytetarëve, me qëllim të garantimit të operimit të qëndrueshëm të proceseve të Postës së Kosovës.

#### Siguria kibernetike dhe infrastruktura e rrjetit

Gjatë vitit është realizuar implementimi dhe integrimi i zgjidhjeve të avancuara të sigurisë së rrjetit në ambientin qendror të serverëve, duke rritur nivelin e mbrojtjes, stabilitetin dhe performancën e sistemeve operative. Me implementimin e fazës së parë të topologjisë së re të rrjetit dhe mekanizmeve të avancuar të sigurisë, është arritur një nivel i lartë mbrojtjeje ndaj kërcënimeve kibernetike, si dhe zgjerimi i mundësisë për monitorim, kontroll dhe reagim në kohë reale. Faza e dytë e këtij projekti është planifikuar të realizohet përmes investimeve kapitale.

#### Zhvillimi i sistemeve dhe integrimi ndërkombëtar

Gjatë vitit 2025 janë zhvilluar dhe funksionalizuar ndërfaqe programore (API/Web Service) për gjurmimin dhe përpunimin e dërgesave, me fokus të veçantë në dërgesat hyrëse. Këto zgjidhje kanë mundësuar integrim teknik me operatorë dhe administrata postare ndërkombëtare, duke rritur transparencën, saktësinë dhe efikasitetin e procesit të ndjekjes së dërgesave, si dhe duke lehtësuar bashkëpunimin ndërkombëtar.

## Automatizimi i proceseve dhe efikasiteti operacional

Që nga fillimi i vitit 2025, DTI ka ofruar protokolle për ndërlihdje dhe shkëmbim automatik të të dhënave, duke u mundësuar institucioneve dhe palëve të interesuara integrim të drejtpërdrejtë me sistemet ekzistuese. Ky automatizim ka reduktuar ndërhyrjet manuale, ka rritur saktësinë e të dhënave dhe ka përmirësuar efikasitetin operacional të shërbimeve.

## Zhvillime në infrastrukturë dhe sisteme

Gjatë vitit janë realizuar aktivitete të rëndësishme në përmirësimin e infrastrukturës dhe sistemeve të TI-së, përfshirë:

- Përmirësimin e menaxhimit dhe monitorimit të sigurisë së rrjetit;
- Kalimin e një numri të konsiderueshëm të zyrave postare në lidhje optike;
- Furnizimin e stafit me pajisje të reja informatike;
- Sigurimin e vazhdimësisë së punës përmes sistemeve rezervë të energjisë;
- Përditësimin e topologjisë së rrjetit dhe sistemeve operative;
- Vendosjen në funksion të infrastrukturës së re të virtualizimit;
- Rritjen e sigurisë së komunikimit përmes certifikatave digjitale dhe enkriptimit;
- Zgjerimin e kapaciteteve të ruajtjes dhe backup-it të të dhënave, përfshirë zgjidhjet cloud;
- Avancimin e kontrollit të qasjes në sisteme dhe funksionalizimin e qasjes së sigurt në distancë;
- Mbështetjen e zyrave të reja postare me infrastrukturë moderne të TI-së;
- Përpunimin e dërgesave elektronike përmes postës hibride;
- Mirëmbajtjen e vazhdueshme 24/7 të pajisjeve, serverëve, softuerëve dhe sistemeve kritike;
- Zëvendësimin dhe funksionalizimin e serverëve të rinj për rritje të kapacitetit dhe qëndrueshmërisë së sistemeve.

## Rezultati i aktiviteteve gjatë vitit 2025

Gjatë kësaj periudhe, DTI ka vazhduar realizimin e aktiviteteve të rregullta dhe mbështetëse në fushën e Teknologjisë Informatike dhe Sistemeve të Informacionit, duke u mbështetur në përvojën institucionale, zgjidhjet ekzistuese dhe praktikat e aplikuara në vitet paraprake. Këto aktivitete kanë kontribuar në ruajtjen e funksionalitetit, stabilitetit dhe sigurisë së sistemeve, uljen e shpenzimeve operative dhe krijimin e parakushteve për rritje të efikasitetit, pa paraqitur vlera financiare apo ndryshime strukturore.

## Drejtoria e Shërbimeve Postare

### Aktivitetet kryesore të Shërbimeve Postare gjatë vitit 2025

Gjatë vitit 2025, Posta e Kosovës është fokusuar në ofrimin e qëndrueshëm të shërbimit universal postar, përmirësimin e cilësisë së shërbimeve dhe rritjen e efikasitetit operacional në përpunimin dhe shpërndarjen e dërgesave postare. Aktivitetet janë zhvilluar në përputhje me Planin Operacional dhe Planin e Biznesit, duke u përshtatur me kërkesat e tregut postar vendor dhe ndërkombëtar.

Në kuadër të aktiviteteve kryesore, gjatë vitit raportues është ruajtur stabiliteti operacional i shërbimeve postare vendore, ndërkohë që janë zbatuar procedura të reja në trafikun postar ndërkombëtar, veçanërisht në aspektin e

përpunimit doganor të dërgesave postare. Këto veprime kanë kontribuar në rritjen e përputhshmërisë me legjislacionin në fuqi dhe standardet ndërkombëtare postare.

Gjatë vitit 2025 ka vazhduar bashkëpunimi institucional për realizimin e këmbimit të dërgesave postare ndërkombëtare dhe shkëmbimin elektronik të të dhënave, si dhe bashkëpunimi me institucione publike për ofrimin e shërbimeve të specializuara postare për pranimin, bartjen dhe dorëzimin e dokumentacionit zyrtar përmes shërbimeve të shpejta postare.

Një ndër aktivitetet kryesore ka qenë edhe avancimi i digjitalizimit të shërbimeve postare, përfshirë përmirësimin e sistemeve informatike dhe të gjurmimit të dërgesave, duke ndikuar drejtpërdrejt në rritjen e efikasitetit operacional dhe transparencës së shërbimeve.

Si rezultat i aktiviteteve të ndërmarra, gjatë vitit 2025 është shënuar rritje e vëllimit të dërgesave në shërbimet postare vendore, ndërsa shërbimet postare ndërkombëtare kanë shënuar një rënie të lehtë, e ndikuar kryesisht nga ndryshimet në tregtinë elektronike. Në total, numri i përgjithshëm i dërgesave të përpunuara ka shënuar rritje, duke reflektuar rritjen e besimit të konsumatorëve në shërbimet postare të Postës së Kosovës.

**Tabela 6: Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në trafikun e brendshëm - Posta Vendore 2025**

| Përshkrimi            | Total     |
|-----------------------|-----------|
| Kartëpostale          | 5         |
| Thj. (thjeshta)       | 776.942   |
| Rekomand. R           | 521.520   |
| LM (Lajmërim marrje)  | 746.054   |
| EMS (postë e shpejtë) | 6.560     |
| Shtypsh.              | 156       |
| Pako e vogël (R)      | 21        |
| Thasë M               | 0         |
| Kolipostë             | 627       |
| Fletëkthesa           | 474.544   |
| Dërgesa online        | 9.195     |
| Gjithsej              | 2.535.603 |

**Tabela 7: Pasqyra vjetore e vëllimit fizik të dërgesave postare në shkuarje - ardhje Posta Ndërkombëtare 2025**

| Përshkrimi               | Total   |
|--------------------------|---------|
| LC/AO Letërpostë         | 496.254 |
| R (rekomande)            | 161.580 |
| LC online                | 3.634   |
| CP Koliposta             | 6.455   |
| Thasët "M"               | 21      |
| EMS Postë e shpejtë      | 494     |
| Postë korriere KCC/Fedex | 985     |
| Cecogam.                 | 36      |
| Gjithsej                 | 669.459 |



Të hyrat nga shërbimet postare - Posta Ndërkombëtare:

**Tabela 8: Të hyrat nga shërbimet postare - Posta Ndërkombëtare**

| Shërbimet postare-Posta Ndërkombëtare | Të planifikuara    | Arritshmëria | %    |
|---------------------------------------|--------------------|--------------|------|
|                                       | Janar-Dhjetor 2025 |              |      |
|                                       | 813,822 €          | 1,377,382 €  | 169% |

Shënim: Të dhënat në tabelën më lart pasqyrojnë të hyrat e realizuara nga shërbimet e postës ndërkombëtare të planifikuara në Planin e Biznesit 2025, të realizuara në vlerë financiare 169%. Kjo rritje e ndjeshme është ndikuar kryesisht nga përpunimi dhe dërgimi i fletëvotimeve të KOZ-së për zgjedhjet lokale (raundi i parë dhe raundin e dytë), të cilat kanë gjeneruar të hyra të konsiderueshme dhe kanë ndikuar drejtpërdrejt në realizimin e objektivave financiare për vitin 2025.

Të hyrat nga shërbimet tjera postare:

**Tabela 9: Të hyrat nga shërbimet tjera postare në vitin 2025**

| Shërbimet tjera postare dhe jo postare | Të planifikuara    | Arritshmëria | %   |
|--|--------------------|--------------|-----|
|  | Janar-Dhjetor 2025 |              |     |
|  | 120,000 €          | 111,337€     | 93% |

Shënim: Të dhënat në tabelë dhe grafik pasqyrojnë të hyrat e realizuara nga shërbimet e tjera postare dhe jo postare, të planifikuara në Planin e Biznesit 2025, në nivel prej 93%. Në këtë kategori përfshihen të hyrat nga shërbimet e postës vendore, EMS, vulat apostile, si dhe aplikimet për verifikimin e shtesave për fëmijë.

Në aspektin krahasues, të hyrat nga këto shërbime në vitin 2024 ishin 96,573 €, ndërsa në vitin 2025 janë realizuar 111,337€, që paraqet një rritje prej 15% krahasuar me vitin paraprak. Ky rezultat është arritur falë lansimit të shërbimeve të reja gjatë vitit 2025 dhe avancimit të tyre në të gjitha zyrat postare në nivel të Kosovës.

## Drejtoria e Zhvillimit të Biznesit – DZHB

Sipas strukturës organizative dhe skemës së aprovuar nga BD 01-1964-5/23, datë 18.08.2023, kjo drejtori ka një rol kyç në zhvillimin dhe menaxhimin e shërbimeve postare dhe financiare në kuadër të Postës së Kosovës.

Struktura e saj përbëhet nga tri departamente kyçe: Departamenti i Operativës, Departamenti i Shitjes dhe Departamenti i Marketingut, Kujdesit ndaj Konsumatorëve dhe Filatelisë. Kjo strukturë mundëson menaxhimin efikas të operacioneve, të cilat përfshijnë jo vetëm ofrimin e shërbimeve postare dhe pagesave të ndryshme, por edhe ndihmën në forcimin e marrëdhënieve me konsumatorët dhe zhvillimin e një imazhi të fortë të brendit të Postës së Kosovës.

Një element tjetër i rëndësishëm i menaxhimit të DZHB-së është mbikëqyrja, zgjerimi dhe administrimi i rrjetit të gjerë të zyrave postare, që përfshinë ofrimin e shërbimeve postare, shpërndarjen e dërgesave dhe menaxhimin e marrëveshjeve me konsumatorët. Në periudhën janar-dhjetor 2025, janë ndërmarrë aktivitete të shumta që synojnë rritjen e të hyrave financiare dhe përmirësimin e performancës së përgjithshme të Postës së Kosovës.

Angazhimi i Drejtorisë së Zhvillimit të Biznesit (DZHB) ka luajtur një rol thelbësor në procesin e certifikimit të PK Sh.A. sipas standardit ndërkombëtar ISO 9001:2015, si dhe në jetësimin dhe implementimin e projekteve më të rëndësishme me KQZ-në, Policinë dhe komunat gjatë vitit 2025.

### Fokusi dhe aktivitetet kryesore për vitin 2025

#### 1. Zgjerimi dhe funksionimi i rrjetit të zyrave postare:

- Një nga prioritetet kryesore të DZHB-së ka qenë zgjerimi i rrjetit të zyrave postare në gjithë territorin e Kosovës, duke siguruar që çdo qytetar të ketë qasje në shërbimet postare. Kjo përfshin instalimin dhe funksionimin e zyrave postare të reja, si dhe përmirësimin e kapaciteteve operacionale të atyre ekzistuese.

#### 2. Përmirësimi i shërbimeve postare dhe shpërndarjes së dërgesave:

- Puna e vazhdueshme për ngritjen e cilësisë së shpërndarjes së dërgesave postare ka qenë një aspekt kyç i strategjisë së DZHB-së. Kjo është realizuar përmes optimizimit të proceseve logjistike dhe mbikëqyrjes së cilësisë së shërbimeve.

#### 3. Raportimi dhe monitorimi i performancës:

- Ndër fokuset kryesore ka qenë edhe implementimi i sistemeve të raportimit sipas kërkesave dhe afateve të përcaktuara, për të siguruar një transparencë të plotë dhe mbikëqyrje efektive të performancës. Ky aspekt ka përfshirë krijimin e raporteve të detajuara për performancën e shërbimeve dhe aktiviteteve të realizuara, si dhe monitorimin e shpenzimeve operative, përfshirë ato të derivateve.

#### 4. Menaxhimi i kontratave dhe marrëveshjeve të reja:

- Aktivitetet kanë përfshirë nënshkrimin e kontratave të reja dhe menaxhimin e marrëveshjeve ekzistuese. Një pjesë e rëndësishme e punës është menaxhimi i marrëveshjeve me operatorët ekonomikë dhe institucionet, si dhe promovimi i shërbimeve dhe produkteve të Postës së Kosovës.

## Zhfillimet operative

Gjatë vitit 2025, statusi i zyrave postare është përmbyllur me gjithsej 166 zyra postare, aktive në ofrimin e të gjitha shërbimeve postare dhe atyre të pagesave.

Gjithashtu, periudha e këtij viti është përmbyllur me 274 sportele të automatizuara, me 214 kuti postare (publike) për pranim të dërgesave dhe me 3,171 kuti/faha postarë (Post Box) për dorëzim të dërgesave.

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

**Tabela 10 : Statusi i infrastrukturës postare në periudhën përmbyllëse të vitit 2025**

| Statusi i zyrave postare , numri i sporteleve dhe mjeteve në ofrimin e shërbimeve postare |            |  |              |
|---|------------|--|--------------|
| Zyra postare - sportele   | 166        | Numri i sporteleve të automatizuara                                  | 274          |
| Zyra postare - shpërndarëse   | 60         | Kuti postare (publike) për pranim të dërgesave                       | 214          |
| Qendra Kryesore Postare   | 1          | Kuti/faha postarë (Post Box) për pranim/tërheqje të dërgesave        | 3,171        |
| <b>Zyra postare/ total</b>  | <b>227</b> | <b>Total sportele dhe mjete të automatizuara për procese postare</b> | <b>3,659</b> |

Gjatë periudhës janar–dhjetor 2025, Departamenti Operativ, në kuadër të DZHB-së, ka zhvilluar aktivitete të ndryshme për hapjen e zyrave postare në institucione, me qëllim të zgjerimit të rrjetit postar në gjithë territorin e vendit, si dhe ofrimin e shërbimeve për qytetarët, ngritjes së performancës financiare të ndërmarrjes.

Gjatë vitit 2025 janë zhvilluar aktivitete të ndryshme për hapjen e zyrave postare në hapësira të institucioneve, për kthimin e objekteve në pronësi të PK Sh.A., si dhe sigurimin e hapësirave private (me qira). Si rezultat i këtyre aktiviteteve, janë hapur këto zyra postare:

ZP Gjakovë 06, ZP Gjilan 07, ZP Lipjan 02, ZP Pejë 02, ZP Zveçan 02, ZP Zubin Potok 02, ZP Leosaviq 02, ZP Prishtinë 04, ZP Mitrovicë 04, ZP Mitrovicë 07, ZP Prilluzhë 01, ZP Shtërpçë 02, ZP Mitrovicë 08, ZP Leshak 01, ZP Dragash 02, ZP Fushë Kosovë 04.

Hapja e zyrave postare dhe kthimi i objekteve në pronësi të PK Sh.. në pjesën veriore dhe në disa pjesë të tjera të vendit gjatë vitit 2025 ka pasur fokus shtrirjen e rrjetit të pikave postare edhe në këto zona, me qëllim të ofrimin të shërbimeve për qytetarët që jetojnë në këto pjesë të territorit të Kosovës.

Si rezultat i këtyre aktiviteteve është realizuar hapja e zyrave postare në këto lokalitete: Leshak, Prilluzhë, Graçanicë dhe Shtërpçë.

*Një përshëndetje që udhëton me  
Postë*



**posta**   
Posta e Kosovës  
Post Office of Kosovo

Figura 5: Krahasimi i zyrave postare 2025 - 2024

## Krahasimi i zyrave postare 2025/2024



Tabela 11 : Të hyrat nga shërbimet postare trafiku vendor/ konsumatorët e mëdhenj

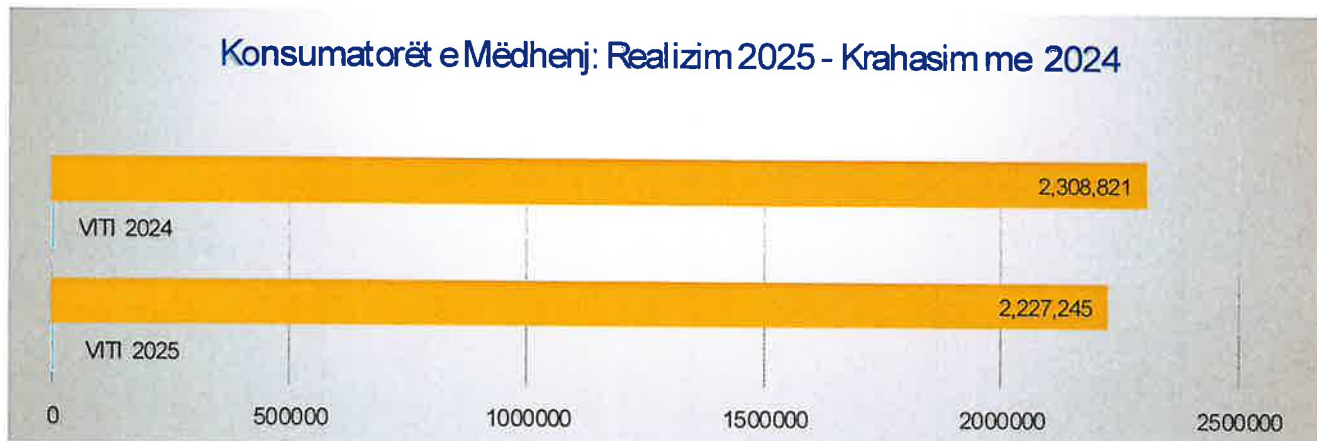
| Shërbimet postare- Posta Vendore - konsumatorët e mëdhenj | Të planifikuara    | Arritshmëria | %   |
|---|--------------------|--------------|-----|
|   | Janar-Dhjetor 2024 |              |     |
|   | 2,43,857 €         | 2,227,245 €  | 91% |

Shënim: Të dhënat në tabelën më lart pasqyrojnë të hyrat nga shërbimet postare vendore me kontratë (KM) (institucionet/ndërmarrjet publike/private, kompanitë e ndryshme, avokatët, përmbaruesit etj.), të cilat sipas Planit të Biznesit 2025 janë realizuar për 91%, gjë që është për 9% më pak në raport me planifikimin.



-  REGIONALE (7)
-  KOMUNALE (26)
-  ZYRA POSTARE  
NË TOTAL (166)

Figura 6: Shërbimet postare - trafiku vendor/ Konsumatorët e Mëdhenj



Shënim: Të dhënat në grafikun më lart paraqesin krahasimin e të hyrave nga shërbimet postare në trafikun vendor nga konsumatorët me kontratë të realizuara në vitin 2025, krahasimet me 2024, me një ndryshim për 3%. Gjegjësisht, në vitin 2025 janë realizuar të hyra prej 2,227,245, ndërsa në vitin 2024 janë realizuar të hyra prej 2,308.821€, apo shprehur në përqindje të hyrat në vitin 2025 janë realizuar 91% apo më pak për 4% në raport me realizimin e të hyrave në vitin 2024.. Kjo vjen si rezultat i faktit se një pjesë e shërbimeve nga institucionet e ndryshme janë digjitalizuar, në dallim nga viti i kaluar kur ato ofroheshin përmes shërbimeve klasike postare.

Të hyrat nga shërbimet dhe produktet në kuadër të PK-së:

Tabela 12: Të hyrat nga shërbimet Vala/Telekom

| Vala /Telekom | Të planifikuara      | Arritshmëria | %   |
|---------------|----------------------|--------------|-----|
|               | Janar - Dhjetor 2025 |              |     |
|               | 953,005 €            | 913,896 €    | 96% |

Figura 7: Krahasimi i realizimit me planifikim – të hyrat nga produktet e TK-së2025



Shënim: Të dhënat në tabelën dhe grafikun më lart pasqyrojnë të hyrat financiare lidhur me shitjen e produkteve dhe shërbimeve nga Telekom i Kosovës, të cilat krahas planifikimit në vitin 2025 janë realizuar/arritur për 96%. Gjatë vitit 2025 realizimi është pak më i ultë se planifikimi për 2%. Te ky rezultat është marrë parasysh se TK Sh.A. ka zgjeruar operimin me pikat shitëse në nivel të Kosovës, si dhe me forma tjera të shitjes përmes platformave online, të cilat po ndikojnë direkt te të hyrat nga kjo kategori. Edhe krahasimi i të hyrave financiare 2024-2025 mbi shitjen e produkteve dhe shërbimeve nga Telekom i Kosovës ka reflektuar gjithashtu më pak për 2%. Rezultati i të hyrave në 2025 është arritur kryesisht nga lansimi i produkteve të TK-së në treg, përfshirë edhe ofertat e pakove të internetit atraktive për konsumatorët. Gjithashtu, edhe hapja e zyrave postare të reja dhe zgjerimi i shërbimeve të reja kanë ndikuar pozitivisht në rezultatin e arritur.

Tabela 13: Të hyrat nga dërgesat online targetet/arritshmëria Janar - Dhjetor 2025

| Shërbimet postare/ dërgesat online | Të planifikuara    | Arritshmëria | %   |
|------------------------------------|--------------------|--------------|-----|
|                                    | Janar-Dhjetor 2025 |              |     |
|                                    | 52,800€            | 60,349 €     | 14% |

Figura 8: Të hyrat nga dërgesat online targetet/arritshmëria Janar - Dhjetor 2025



Shënim: Të dhënat në tabelën dhe grafikun më lart pasqyrojnë të hyrat për dërgesat online, të cilat, sipas Planit të Biznesit 2025 janë realizuar për 14% më shumë nga planifikimi.

Edhe përkundër asaj se është arritur targeti për shërbimet nga porositë online, PK Sh.A. në të ardhmen planifikon të hyjë fuqishëm në këtë treg të shërbimeve nga tregtia e lirë. Disa kontrata të reja të arritura gjatë vitit 2024 kanë ndikuar ndjeshëm në rritjen e shërbimit online gjatë vitit 2025, në krahasim me vitin 2024. Ndërsa, nëse krahasohen të hyrat për dërgesat online 2024-2025, ato janë 34,577€ më të larta.

### Aktivitetet e Shitjes

Rritja e bashkëpunimit dhe aktivitetet me konsumatorë - Departamenti i Shitjes ka pasur një rol të veçantë në zgjerimin e bazës së konsumatorëve të Postës së Kosovës, me një fokus të veçantë në identifikimin e konsumatorëve potencial dhe menaxhimin e marrëdhënieve me konsumatorët ekzistues. Aktivitetet e këtij departamenti janë shtrirë në dy drejtime kryesore:

#### Bashkëpunimi me konsumatorët e mëdhenj

Në periudhën janar-dhjetor 2025, Departamenti i Shitjes ka realizuar gjithsej 180 kontrata për shërbime me konsumatorë të mëdhenj, përfshirë 63 kontrata të reja dhe 117 kontrata të vazhduara. Ky proces ka përfshirë mbajtjen e takimeve të rregullta me konsumatorët dhe prezantimin e ofertave të shërbimeve postare, si dhe mirëmbajtjen e marrëdhënieve afatgjata.



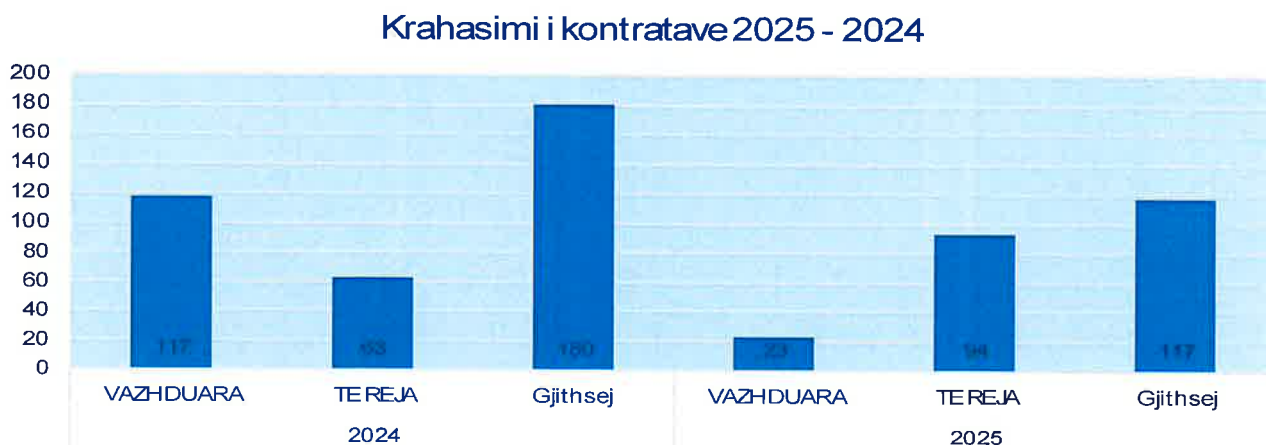
# Aktivitetete

Gjatë periudhës janar–dhjetor 2025, janë realizuar gjithsej 117 kontrata për shërbime me konsumatorë të mëdhenj. Prej tyre, 94 kontrata janë të reja, ndërsa 23 kontrata janë vazhdime. Në krahasim me periudhën e njëjtë të vitit 2024, vërehet një numër më i madh i kontratave të reja dhe një numër më pak i kontratave të vazhduara. Kjo ndodh për shkak se aktualisht kontratat kanë afat trevjeçar dhe vazhdohen çdo tre (3) vjet, ndryshe nga praktika e mëparshme kur vazhdoheshin çdo vit. Një kategori tjetër e kontratave që lidhen çdo vit janë edhe kontratat për tatimin në pronë, të cilat nënshkruhen me komunat e vendit. Gjatë vitit 2025 janë lidhur 33 kontrata të tilla. Përfshirë Komunën e Parteshit, të gjitha komunat e tjera kanë pasur marrëveshje për shpërndarje të faturave të tatimit në pronë me Postën e Kosovës.

Tabela 14: Kontratat e arritura gjatë vitit 2025 krahasuar me 2024

| Janar - Dhjetor, 2025 |                  |          |
|-----------------------|------------------|----------|
| Kontrata të vazhduara | Kontrata të reja | Gjithsej |
| 23                    | 94               | 117      |
| Janar - Dhjetor, 2024 |                  |          |
| Kontrata të vazhduara | Kontrata të reja | Gjithsej |
| 117                   | 63               | 180      |

Figura 9: Krahasimi i kontratave 2025–2024



Departamenti i Shitjes, gjatë vitit 2025, ka realizuar një sërë aktivitete, duke filluar nga identifikimi i konsumatorëve potencialë, mbajtja e takimeve, prezantimi i ofertave, mirëmbajtja e kontratave me konsumatorët ekzistues, si dhe trajtimi i kërkesave dhe ankesave të të gjithë konsumatorëve.

Vlen të theksohet se, edhe përkundër vështirësive dhe sfidave të hasura, ky vit mund të konsiderohet i suksesshëm, pasi janë realizuar dy projekte kryesore, respektivisht kontratat për shpërndarjen e gjobave të Policisë dhe kontrata me KQZ-në, dhe procesi i certifikimit të PK Sh.A. sipas standardit ndërkombëtar ISO 9001: 2015, të cilat përbëjnë risitë kryesore dhe më të rëndësishme të këtij viti.

Gjithashtu, viti 2025 është karakterizuar nga rritja e dërgesave online, ndërsa presim që gjatë vitit 2026 të jemi më të pranishëm edhe në tregun e këtyre dërgesave, përmes lidhjes së më shumë marrëveshjeve me konsumatorë potencialë, me disa prej të cilëve tashmë jemi në fazë negociatash.

## Aktivitetet e realizuara nga Filatelia gjatë vitit 2025

Gjatë vitit 2025, Filatelia e Postës së Kosovës ka realizuar 19 emisione të reja të pullave postare, nga të cilat 18 me karakter të rregullt dhe 1 të jashtëzakonshëm. Në kuadër të programit të rregullt tematik të pullave postare janë emetuar emisionet: “Vendbanimet - Janjeva”, “80-vjetori i Radio Prishtinës”, “80-vjetori i gazetës *Rilindja*”, “Personalitete - Nekibe Kelmendi”, “Flora shëruese dhe aromatike”, “Dita Kombëtare e Personave të Pagjetur”, “Evropa 2025 - Zbulimet arkeologjike - Ulpiana”, “Monumente natyrore - Shpellat”, nga sporti “Distria Krasniqi”, “Skulptura - Ismet Jonuzi”, “Personalitete - Bekim Lumi”, “Ramë Lahaj”, “Dita Botërore e Fotografisë”, “Personalitete - Musa Shahzade dhe Metush Krasniqi”, “Fauna endemike - Insektet”, “Personalitete - Bashkim Fehmiu”, “Personalitete - Rifat Kukaj dhe Ymer Elshani”, “Sahat Kullat”.

Ndërkaq, me rastin e shënimit të 100-vjetorit jubilar të Institutit Kombëtar të Shëndetit Publik të Kosovës, është emetuar emisioni i jashtëzakonshëm “100-vjetori i punës së IKSHPK-së”.

Për 19 emisione të realizuara janë përgatitur informata të detajuara, të publikuara në media, rrjete sociale, si dhe të dërguara përmes e-mailit të marketingut në adresat e blerësve potencialë dhe aktualë. Për risitë në filateli janë informuar publikuesit e artikujve të shkruar filatelikë (Michel), si dhe publikues të tjerë virtualë. Përpos pullave të rregullta dhe të jashtëzakonshme postare, gjatë vitit 2025 janë realizuar 6 lloje të pullave të personalizuar për persona fizikë.

Bashkëpunimi ndërinstitucional gjatë vitit 2025 ka mundësuar:

- Sigurimin e dizajneve adekuate për pulla postare dhe blloqe filatelike për emisionet e rregullta: “Fauna endemike - Insektet” (prof. H. Ibrahim), “Monumente natyrore - Shpellat” (IKMN), “Evropa 2025” (Institut i Arkeologjisë), personalitetet: Nekibe Kelmendi, Distria Krasniqi, Ramë Lahaj, Rifat Kukaj & Ymer Elshani, Bekim Lumi, nga arti “Skulptura - Ismet Jonuzi”, “Dita Kombëtare e Personave të Pagjetur”, “Dita Botërore e Fotografisë”.

Përpos sigurimit të dizajneve adekuate, bashkëpunimi me IRK-të, krijues dhe familjarë ka mundësuar uljen e shpenzimeve nga planifikimi paraprak buxhetor në kategorinë e sigurimit të së drejtës autoriale për dizajne, në mjete monetare për 6.750 €.

- Në aspektin promociional, bashkëpunimi ndërinstitucional na ka mundësuar të jemi pjesë në:
  - Shënimin e 100-vjetorit të punës së IKSHPK-së, ku u promovua pulla postare e dedikuar kësaj ngjarjeje;
  - Mega-mbrëmjen e Fondacionit Ramë Lahaj, ku është promovuar pulla postare “Ramë Lahaj”;
  - Të ftuar në emision të RTK-së, ku është biseduar për filatelinë në përgjithësi, si dhe në Radio Kosova 1 lidhur me emisionin e pullës postare “80-vjetori i RTP-së”.

Në vijim janë paraqitur disa foto të përmbledhura të pullave postare të realizuara gjatë vitit 2025.



## Kujdesi ndaj Konsumatorit

Gjatë vitit 2025, janë trajtuar gjithsej 12,277 kërkesa, pyetje, ankesa, etj. që janë pranuar nga konsumatorë dhe qytetarë të ndryshëm. Komunikimi është bërë përmes e-mailit, telefonit mobil dhe fix, aplikacioneve viber dhe zoiper, rrjeteve sociale facebook dhe instagram, si dhe në takime direkte.

Gjatë këtij viti janë evidentuar raste të dërgimit të mesazheve telefonike mashtruese (SMS) drejtuar qytetarëve të Kosovës nga palë të panjohura. Për këto raste është njoftuar edhe Policia e Kosovës. DKNK ka ofruar vazhdimisht sqarime dhe informacion adekuat për secilin qytetar që ka kërkuar mbështetje, përfshirë edhe gjatë orëve jashtë orarit të rregullt të punës, fundjavave dhe ditëve të festave.

KNK ishte pjesë thelbësore e procesit të certifikimit të PK Sh.A. sipas standardit ndërkombëtar ISO 9001:2015, si dhe në zhvillimin e ueb-faqes së re të ndërmarrjes dhe në projekte të tjera të rëndësishme, si ajo me KQZ-në.

## Marketingu

Gjatë vitit 2025, Marketingu e ka organizuar punën në përputhje me Planin e Biznesit dhe kërkesat e dala nga DZHB. Gjatë këtij viti, Marketingu ka vazhduar promovimin e shërbimeve dhe produkteve të Postës së Kosovës përmes shpërndarjes së fletushkave në qytete të ndryshme të Kosovës dhe në qendra të ndryshme tregtare. Njëkohësisht, janë organizuar aktivitete të ndryshme në kuadër të fushatave të përbashkëta me institucionet shtetërore, është bërë lansimi i shërbimeve të reja, si dhe janë realizuar aktivitete të tjera me rastin e shënimit të ditëve të veçanta dhe në kuadër të bashkëpunimit me ndërmarrje të tjera publike.





Me qëllim të informimit sa më të drejtë dhe gjithëpërfshirës të qytetarëve/konsumatorëve, përmes aktiviteteve të marketingut janë shfrytëzuar kanale të ndryshme komunikimi. Ndër to, një rëndësi e veçantë i është kushtuar marketingut online, përmes promovimit të faqes zyrtare të Postës së Kosovës dhe pranisë aktive në rrjetet sociale Facebook, Instagram dhe LinkedIn. Në këto platforma janë realizuar publikime të rregullta në baza ditore, duke promovuar shërbimet e Postës së Kosovës si dhe fushata të ndryshme, përfshirë fushatat me staf dhe konsumatorë. Dizajnimi dhe publikimi i këtyre përmbajtjeve është realizuar nga Marketingu.

Në vijim paraqitet tabela përkatëse e rritjes së arritshmërisë në rrjetet sociale gjatë vitit 2025, ku evidentoher një rritje totale prej 12.5 milionë. Kjo rritje e numrit të vizitorëve është ndikuar nga ndryshimi i qasjes dhe orientimi më i madh drejt rëndësisë së rrjeteve sociale në ngritjen e ndërgjegjësimit për markën (*brand awareness*), si dhe nga ndryshimi i përmbajtjes (*content*), përfshirë fushatat me konsumatorë, aktivitetet e ndryshme, publikimet me staf dhe bashkëpunimet (*collaboration*) me kompani të tjera.

Gjatë vitit 2025 janë brenduar gjithsej 25 zyra postare dhe është bërë vendosja e 20 reklamave të reja ndriçuese, të cilat kanë ndikuar direkt në ngritjen e imazhit të ndërmarrjes dhe në krijimin e hapësirave sa më joshëse për konsumtorët.

Drejtoria e Zhvillimit të Biznesit, edhe gjatë vitit 2025, ka luajtur një rol kyç në transformimin dhe modernizimin e shërbimeve dhe produkteve të Postës së Kosovës. Përmes strategjive të qarta dhe zbatimit të aktiviteteve të planifikuara dhe të menaxhuara me kujdes, kjo drejtori ka kontribuar në rritjen e efikasitetit operativ, përmirësimin e cilësisë së shërbimeve, si dhe në forcimin e angazhimit me konsumatorët. Si rezultat, DZHB ka ndikuar ndjeshëm në konsolidimin e pozitës së Postës së Kosovës si lidere në sektorin postar të vendit, si dhe në sigurimin e stabilitetit dhe zhvillimit të qëndrueshëm të shërbimeve të tjera jopostare.

# PERFORMANCA E PREZENCËS DIGJITALE 2025

## Përmbledhje

Gjatë vitit 2025, Posta e Kosovës arriti rezultate të shkëlqyera në platformat digjitale, me mbi 14.4 milion shikime dhe 331 mijë ndërveprime. Këto suksese dëshmojnë angazhimin tonë për komunikim modern, transparent dhe afër qytetarëve, duke forcuar vazhdimisht besimin dhe prezencën tonë online.

Shikimet

14.4M

Ndërveprime

331K

Ndjekësit e rinjë

4.5K

## Përformanca për çdo platform

| Platforma | Shikimet | Ndërveprime |
|-----------|----------|-------------|
| Facebook  | 12.5M    | 42.2K       |
| Instagram | 618.4K   | 5.3K        |
| Linkedin  | 784      | 2.748       |
| Webfaqe   | 1.3M     | 157K        |

## Qasja në webfaqe (pajisjet)



Mobil  
122,328



Desktop  
34,632



Tablet  
122,328

## Demografia e Audiencës Facebook

Audienca totale: 49,460



62%  
Meshkuj



38%  
Femra

### Grupmosha:

- 25–34: 31.4%
- 35–44: 36.4%
- 45–54: 18.2%
- Tjera : 14%

### Lokacioni:

- Kosovë (85.8%)
- Gjermani (6.2%)
- Shqipëri (1.4%)
- Zvicër (1.3%)
- Tjera (5.3%)

## Departamenti i Prokurimit

Gjatë vitit 2025, në Departamentin e Prokurimit janë dorëzuar/pranuar nga njësitë kërkuese gjithsej 54 kërkesa për inicim dhe zhvillim të procedurave të prokurimit.

Lidhur me kërkesat e dorëzuara/pranuara nga njësitë kërkuese gjatë vitit 2025, Departamenti i 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.

Sipas kërkesave të pranuar gjatë këtij viti, Njësia e Prokurimit ka zhvilluar procedurat e prokurimit dhe ka nënshkruar 48 kontrata me operatorë të ndryshëm ekonomik. Ndërsa, 11 aktivitetet të cilat kanë filluar gjatë vitit 2025, kanë mbetur të implementohen në vitin 2026 (për shkak të afateve ligjore).

Gjatë këtij viti, në Departamentin e Prokurimit, si sfidë dhe pengesë ka qenë mungesa e ofertimit nga operatorët ekonomik në disa aktivitete, si dhe ndërprerja e disa kontratave për shkak të dështimit të operatorëve ekonomik që t'i implementojnë të njëjtat.

## Inspektorati

### Pasqyra vjetore e inspektimeve

Inspektorati Postar, gjatë vitit 2025, ka kryer inspektime dhe aktivitete inspektuese në përputhje me planet e punës për periudhën vjetore 2025. Gjithashtu, janë realizuar inspektime të jashtëzakonshme (emergjente), është bërë trajtimi i ankesave të konsumatorëve, si dhe janë zhvilluar aktivitete të tjera inspektuese lidhur me mbarëvajtjen e proceseve të punës në zyrat postare.

Gjatë vitit 2025 janë realizuar gjithsej 467 aktivitete inspektuese, të cilat përfshijnë inspektime në zyrat postare, aktivitete inspektuese përmes sistemit SASP, si dhe aktivitete për monitorimin e shpërndarjes së faturave të tatimit në pronë dhe pasqyrave të Trustit Pensional.

Nga gjithsej 467 aktivitete të realizuara:

- 417 janë inspektime në fushën e shërbimeve postare,
- 50 janë inspektime në fushën e shërbimeve financiare,
- Ndërsa, pjesa tjetër përfshin aktivitete mbështetëse dhe monitoruese përmes sistemit SASP dhe verifikime në terren.

Inspektimet janë realizuar në të gjitha regjionet e Postës së Kosovës, me fokus më të theksuar në regjionet me ngarkesë më të madhe operative, si: Prishtina, Prizreni, Ferizaj, Gjilani, si dhe Qendra Transite Postare (QTP).

Në tabelën më poshtë janë të paraqitura aktivitetet inspektuese të planifikuara dhe të realizuara gjatë vitit 2025.

Tabela 15. Inspektimet e planifikuara dhe të realizuara gjatë vitit 2025

| Fushat e inspektimeve   | Të planifikuara | Të realizuara | Përqindja % |
|---|-----------------|---------------|-------------|
| Shërbimet postare   | 169             | 192           | 114%        |
| Monitorimi i faturave të tatimit në pronë dhe Trustit Pensional | 200             | 202           | 101%        |
| Shërbimet financiare  | 87              | 49            | 56%         |
| Aktivitete inspektuese përmes SASP-it                           | 40              | 24            | 60%         |
| <b>Totali</b>   | <b>496</b>      | <b>467</b>    | <b>94%</b>  |

## Efektet e inspektimeve dhe aktiviteteve gjatë vitit 2025

Përmes aktiviteteve inspektuese gjatë vitit 2025 është bërë identifikimi i parregullsive dhe shkeljeve në proceset operative dhe financiare, gjë që ka ndikuar në rritjen e disiplinës dhe përgjegjësisë në punë në zyrat postare. Gjithashtu, është rritur niveli i llogaridhënies në strukturat regjionale dhe qendrore të ndërmarrjes, lidhur me kontrollin dhe monitorimin e proceseve të punës.

Gjatë kësaj periudhe janë evidentuar dhe trajtuar këto çështje kryesore:

- Përmirësimi i menaxhimit dhe shpërndarjes së dërgesave postare;
- Zbatimi më i qëndrueshëm i rregulloreve dhe procedurave postare dhe financiare;
- Identifikimi i mangësive dhe parregullsive në proceset e punës;
- Parandalimi i shkeljeve të akteve të brendshme të ndërmarrjes;
- Rritja e efikasitetit operacional dhe përdorimi më efektiv i resurseve njerëzore;
- Përmirësimi i saktësisë së evidencave dhe raportimeve përmes sistemeve SASP dhe ERP;
- Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve dhe imazhit të ndërmarrjes.

## Kontrolli i Brendshëm

### Aktivitetet e DKB-së të realizuara përgjatë vitit 2025

Sipas detyrave dhe përgjegjësisë, Departamenti i Kontrollit të Brendshëm (DKB), gjatë vitit 2025 ka zhvilluar aktivitete të vazhdueshme kontrolluese dhe monitoruese lidhur me respektimin e orarit të punës, verifikimin e listave të nënshkrimeve dhe mbikëqyrjen e prezencës së punonjësve të Postës së Kosovës (PK) në vendet e tyre të punës, si për drejtoritë dhe departamentet, ashtu edhe për stafin administrativ dhe operacional në regjione.

Gjatë vitit 2025, DKB-ja ka realizuar kontrole në regjione, zyra postare, objektin e QTP-së dhe parkingun e QTP-së, me fokus të veçantë në respektimin e rregullave të brendshme të PK-së, sjelljen profesionale të punonjësve ndaj konsumatorëve dhe zbatimin e Ligjit nr. 04/L-156 për Kontrollin e Duhanit.

Për secilin kontroll të zhvilluar janë përpiluar raporte përkatëse, në të cilat janë paraqitur gjetjet dhe janë dhënë vërejtje, këshilla dhe rekomandime për përmirësimin e proceseve të punës.

Gjithashtu, gjatë vitit 2025, DKB-ja ka monitoruar regjistrimin e mjeteve themelore të PK Sh.A. në regjione të ndryshme dhe ka dhënë këshilla për përmirësimin e evidencës dhe menaxhimit të tyre.

Punonjësit e DKB-së kanë qenë të angazhuar edhe në komisione të ndryshme monitoruese dhe kontrolluese, si dhe në aktivitete të mirëmbajtjes së sistemeve të alarmeve dhe kamerave të sigurisë.

Aktivitete monitoruese dhe kontrolluese janë zhvilluar edhe lidhur me funksionimin operacional të objekteve të PK-së, përfshirë parkingun e QTP-së, me qëllim të respektimit të udhëzimeve të Menaxhmentit dhe lehtësimin e proceseve operative.

**Tabela 16: Statistika e kontrolleve të DKB-së për vitin 2025**

| Tremujori       | Lokacioni                                | Nr. i kontrolleve | Lloji i kontrollit              |
|-----------------|--|-------------------|---------------------------------|
| TM 1            | Regjione, Zyra Postare, QTP, Parking QTP | 10                | Sipas planit operativ të DKB-së |
| TM 2            | Regjione, Zyra Postare, QTP, Parking QTP | 20                | Sipas planit operativ të DKB-së |
| TM 3            | Regjione, Zyra Postare, QTP, Parking QTP | 20                | Sipas planit operativ të DKB-së |
| TM 4            | Regjione, Zyra Postare, QTP, Parking QTP | 37                | Sipas planit operativ të DKB-së |
| <b>Gjithsej</b> |  | <b>87</b>         |                                 |

## Përfundim

Departamenti i Kontrollit të Brendshëm ka ushtruar aktivitetet e tij gjatë vitit 2025 me përkushtim dhe profesionalizëm, duke kontribuar në përmirësimin e disiplinës së punës, rritjen e transparencës dhe forcimin e kontrollit të brendshëm në Postën e Kosovës. DKB-ja do të vazhdojë angazhimin aktiv edhe në periudhën në vijim, në përputhje me mandatin dhe objektivat strategjike të ndërmarrjes.

## Drejtoria e Financave – DF

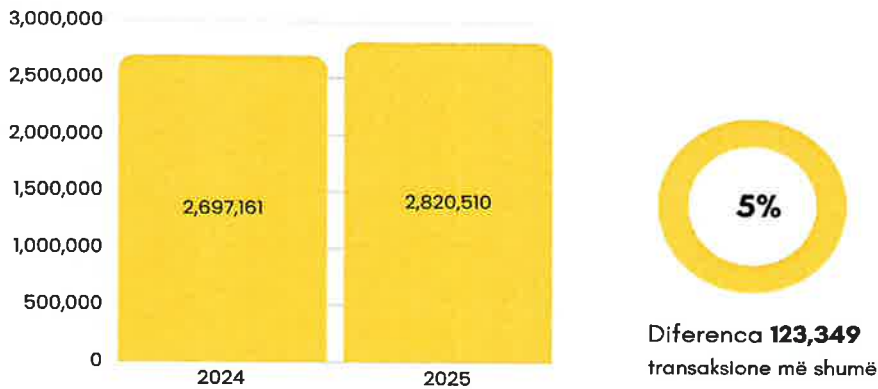
### Institucioni Financiar Jobankar – IFJB PK

Viti 2025 është karakterizuar me mbajtjen e vazhdueshme 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, si dhe aktivitete tjera lidhur me arritjen e objektivave të IFJB-së, të cilat kanë rezultate në realizimin dhe tejkalimin e Planit të Biznesit.

### Aktivitetet e IFJB-së gjatë vitit 2025, si dhe numri i pagesave

Në vazhdim, në formë tabelore janë paraqitur të hyrat nga IFJB, numri i pagesave/transaksioneve të realizuara gjatë vitit 2025, si dhe krahasimi me vitin 2024.

## Numri i pagesave/transaksioneve të realizuara gjatë viteve 2024 dhe 2025



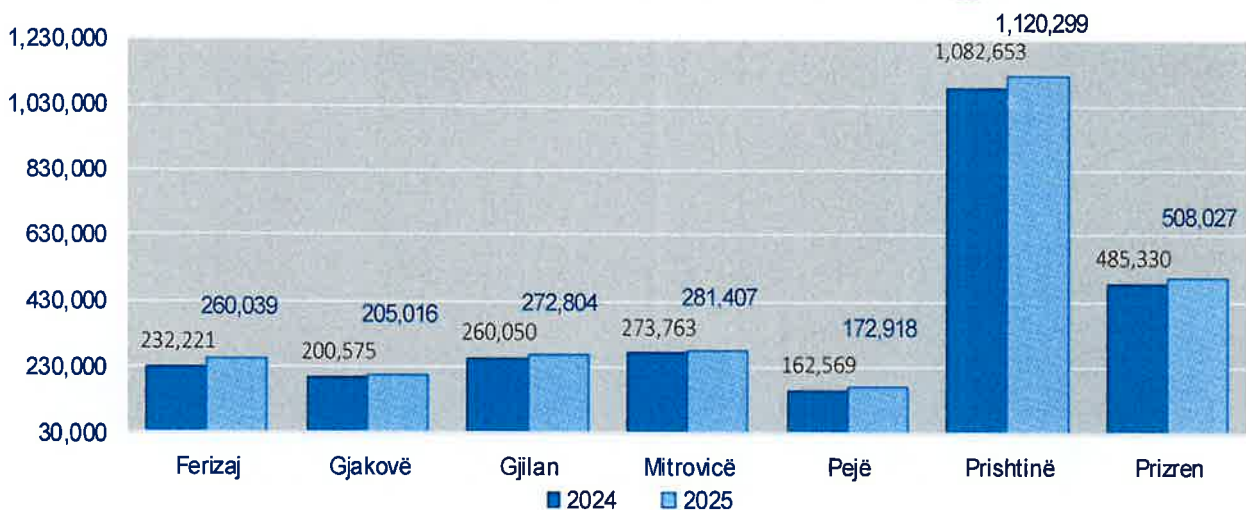
Në vitin 2024 janë realizuar gjithsej 2,697,161 pagesa/transaksione, ndërsa në vitin 2025 janë realizuar gjithsej 2,820,510 pagesa/transaksione, që do të thotë se në vitin 2025 kemi rritje të numrit të pagesave për 123,349, apo 5% më shumë krahasuar me vitin 2024.

Tabela 17: Numri i pagesave / transaksioneve sipas regjioneve gjatë viteve 2024 dhe 2025

| Transaksionet në sistemin e pagesave sipas regjioneve 2024 dhe 2025 |           |           |                                       |  |                     |
|---|-----------|-----------|---------------------------------------|--|---------------------|
| Qendra Regjionale   | 2024      | 2025      | Rritjet / rëniet në numër të pagesave |  | Rritjet/rëniet në % |
| Ferizaj   | 232,221   | 260,039   | 27,818                                |  | 12%                 |
| Gjakovë   | 200,575   | 205,016   | 4,441                                 |  | 2%                  |
| Gjilan  | 260,050   | 272,804   | 12,754                                |  | 5%                  |
| Mitrovicë   | 273,763   | 281,407   | 7,644                                 |  | 3%                  |
| Pejë  | 162,569   | 172,918   | 10,349                                |  | 6%                  |
| Prishtinë   | 1,082,653 | 1,120,299 | 37,646                                |  | 3%                  |
| Prizren   | 485,330   | 508,027   | 22,697                                |  | 5%                  |
| Gjithsej  | 2,697,161 | 2,820,510 | 123,349                               |  | 5%                  |

Figura 10: Numri i pagesave / transaksioneve sipas regjioneve gjatë viteve 2025 dhe 2024

### Realizimi i numrit të pagesave sipas Qendrave Regjionale



Në tabelën dhe grafikun më lart është paraqitur numri i transaksioneve/pagesave të realizuara sipas regjioneve të PK-së. Siç mund të shihet, gjatë vitit 2025 në të gjitha regjionet e PK-së është shënuar rritje e numrit të pagesave/transaksioneve krahasuar me vitin paraprak (2024).

Numri më i lartë i pagesave në vitin 2025 është shënuar nga regjioni i Prishtinës, Prizrenit, Ferizaj dhe Gjiçan. Ndërsa, regjioni i Mitrovicës, edhe përkundër zgjerimit të rrjetit të zyrave postare për të ofruar shërbimin e pagesave, posaçërisht në veri të vendit, mbetet në nivel jo të kënaqshëm.

### Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2025

**Tabela 18: Shpërndarja e Asistencave Sociale gjatë vitit 2025**

| Posta Kosovës | Numri i Asistencave të tërhequra | Shuma e paguar | Provizioni për Postën |
|---------------|----------------------------------|----------------|-----------------------|
| Viti 2025     | 305                              | 27,616 €       | 610 €                 |

Është bërë barazimi mes Postës së Kosovës dhe MFPT për shpërndarjen e Asistencës Sociale për kategoritë: azilantë dhe refugjatë. 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.

### Raporti financiar /2024

**Tabela 19: Qarkullimi i përgjithshëm dhe të hyrat gjatë viteve 2024-2025**

| Përshkrimi                | Viti 2024     | Viti 2025     | Diferenca €  | Diferenca % |
|---------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|
| Qarkullimi i përgjithshëm | 159,823,385 € | 199,197,962 € | 39,374,577 € | 25%         |
| Të Hyrat / Provizionit    | 1,951,137 €   | 2,058,437 €   | 107,299 €    | 5%          |

**Tabela 20: Planifikimi dhe realizimi gjatë vitit 2025**

| Posta e Kosovës | Planifikimi me PB | Realizimi i PB-së | Diferenca nga PB (në vlerë monetare) | Diferenca nga PB (në %) |
|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Viti 2025       | 2,051,955 €       | 2,058,437 €       | 6,482 €                              | 0.3%                    |

Bazuar projeksonit buxhetor, për vitin 2025 janë planifikuar të hyra 2,051,955 €, kurse janë realizuar 2,058,437 €, që do të thotë se është tejkaluar planifikimi për 6,482€ apo 0.3% më shumë.

### Performanca operative dhe indikatorët kyç të performancës

Viti 2025 ka qenë një vit i rëndësishëm dhe i suksesshëm për Postën e Kosovës (PK), duke shënuar një moment historik në rrugëtimin e saj si një ndërmarrje e pavarur. Ky është viti i dytë që nga ndarja nga PTK, ku Posta ka arritur të realizojë një rezultat afarist pozitiv, duke reflektuar përmirësim të ndjeshëm në menaxhimin financiar, optimizim të burimeve dhe zhvillim të shërbimeve të reja.

Në një mjedis tregtar të sfiduar nga transformimet digjitale dhe konkurrenca në rritje, Posta e Kosovës ka demonstruar aftësi të forta për adaptim dhe inovacion. Përmes një strategjie të përcaktuar mirë, ndërmarrja ka arritur të ruajë stabilitetin financiar, të zgjerojë shërbimet dhe të diversifikojë burimet e të hyrave, duke krijuar kështu një bazë të fortë për rritje të mëtejshme në vitet në vijim.

Gjatë vitit 2025, të hyrat e realizuara kanë arritur vlerën prej 10,853,680 euro, duke shënuar një rritje prej 4% krahasuar me realizimin e vitit 2024.

Këto rezultate tregojnë për një rrugë të qëndrueshme zhvillimi, duke dëshmuar se Posta e Kosovës jo vetëm që ka siguruar një stabilitet financiar, por gjithashtu po zgjeron ndikimin e saj në sektorë të ndryshëm të tregut. Me një

fokus të vazhdueshëm në modernizim dhe përmirësim të shërbimeve, Posta është në rrugën e duhur për të forcuar pozitën e saj si një aktor kyç në industrinë postare dhe të logjistikës në Kosovë.

### Performanca financiare dhe rezultatet

Posta e Kosovës Sh.A., në përputhje me Planin e Biznesit të aprovuar nga Bordi i Drejtorëve, për vitin fiskal 2025 ka planifikuar një total prej 10,628,401€ të hyra nga veprimtaria e saj.

Gjatë kësaj periudhe, Posta e Kosovës ka arritur të realizojë 10,857,680€ të hyra, duke shënuar rritje për 229,279€ ose 2% më shumë se sa ishte planifikuar. Megjithatë, krahasuar me vitin e kaluar (2024), të hyrat kanë shënuar një rritje prej 4%, duke reflektuar një trend pozitiv në përmirësimin e performancës afariste.

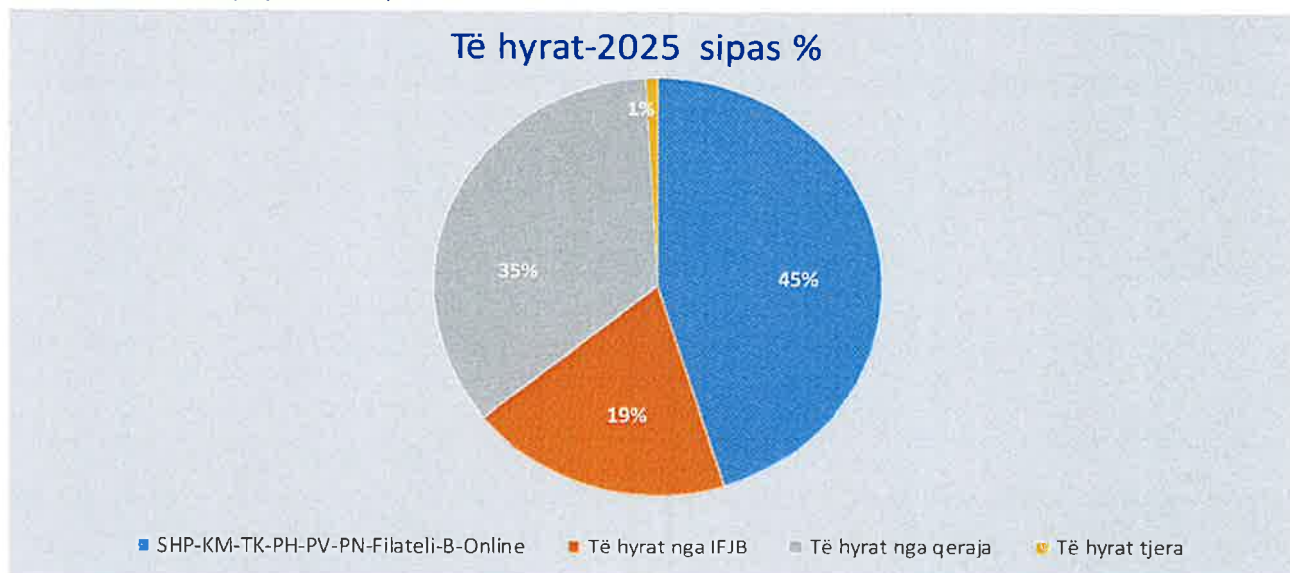
Përkundër sfidave në realizimin e të hyrave të planifikuara, Posta e Kosovës ka siguruar stabilitet financiar. Pavarësisht këtyre vështirësive në realizimin e të hyrave, Posta e Kosovës ka arritur që t'iu shërbejë konsumatorëve të vet në çdo çast, si rezultat i menaxhimit efikas të shpenzimeve operative dhe inkasimit të borxheve të vjetra.

Tabela 21: Pasqyra e të ardhurave

| Përshkrimi                           | Realizimi 2025 | Realizimi 2024 | Diff      | Diff % |
|--------------------------------------|----------------|----------------|-----------|--------|
| Të hyrat nga shitja                  | 10,857,680     | 10,417,010     | 229,279   | 4 %    |
| KMSH                                 | 506,796        | 415,556        | 91,240    | 22 %   |
| Fitimi Bruto                         | 10,350,884     | 10,001,454     | 349,430   | 3%     |
| Shpenzimet operative                 | 1,541,659      | 1,521,325      | -20,334   | -1 %   |
| Shpenzimet e personelit              | 7,610,452      | 7,946,108      | -335,656  | -4 %   |
| Zhvlerësimi dhe amortizimi           | 702,490        | 1,425,604      | -723,114  | -51 %  |
| Total shpenzimet                     | 9,152,111      | 9,467,433      | -315,322  | -3 %   |
| Fitimi operativ                      | 496,282        | -891,583       | 1,387,865 | 156 %  |
| Kompensimi SHUP                      | 662,855        | 1,185,637      | -522,782  | -44%   |
| Të hyrat/shpenzimet tjera financiare | -9,678         | -7,035         | -2,643    | 38 %   |
| Fitimi/Humbja e vitit                | 1,149,460      | 287,018        | 862,441   | 400 %  |

### Pasqyrat e vitit 2025

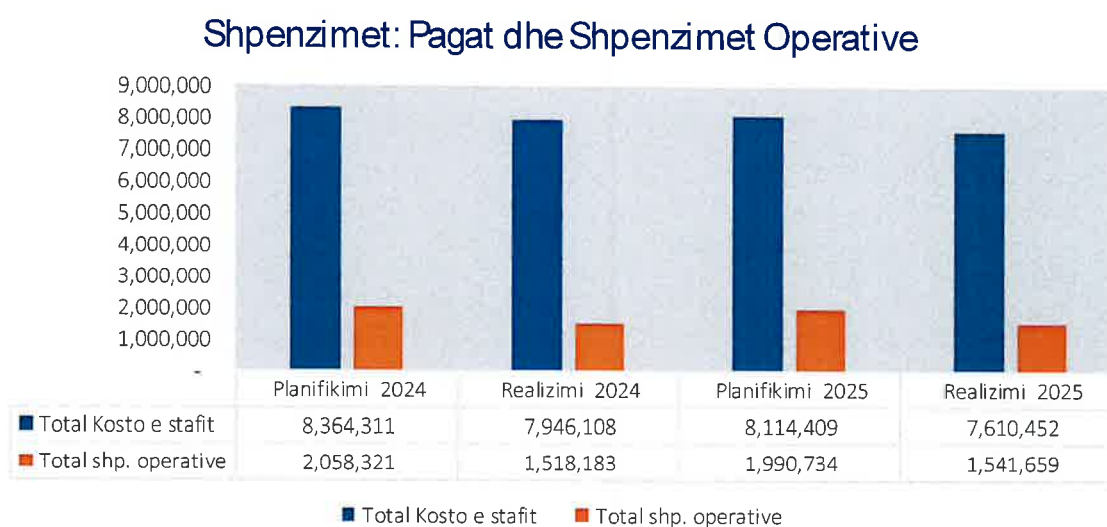
Figura 11: Paraqitja grafike e të hyrave



Gjatë vitit 2025, ndërmarrja i ka kushtuar rëndësi të veçantë edhe uljes së shpenzimeve operative. Krahasuar me vitin 2024, shpenzimet operative (përfshirë edhe shpenzimet e personelit) janë më të ulëta për -3% apo për 315,322€,ndërsa krahasuar me PB, këto shpenzime janë më të ulëta për 9% apo për 953,032€. Kostoja më e lartë e ndërmarrjes vazhdon të jetë kostoja e stafit që paraqet 70% të koston së përgjithshme të shpenzimeve.

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

Figura 12. Paraqitja grafike e shpenzimeve



### Indikatorët kyç financiar

Tabela 22: Indikatorët financiar

| Përshkrimi   | Realizimi 2025 | Realizimi 2024 | Koment                                |
|--|----------------|----------------|---------------------------------------|
| Fitimi operativ margjinal = Fitimi Neto/gjithsej të hyrat              | 11 %           | 5 %            | Kompania është duke operuar me fitim  |
| Treguesi i qarkullimit = asetet qarkulluese/detyrimet qarkulluese      | 2%             | 2 %            | Ka ngritje nga periudha 2024          |
| Mbulimi i shpenzimeve operative = gjithë të hyrat/shpenzimet operative | 119 %          | 110 %          | Treguesi duhet të jetë më i madh se 1 |
| Mbulimi i të hyrave = gjithë të hyrat/ shpenzimet e lejuara            | 1              | 1              | Treguesi duhet të jetë më i madh se 1 |
| % e shpenzimeve të punonjësve ndaj totalit të të hyrave                | 70%            | 76%            | Idealja 30%                           |

# PAGËSAT



REGJIS



LICITACIONE PËR NESEVE



LICITACIONE TË NDRYSHME

NË INSTITUCIONE  
TAKSIMET DHE KONTRIBUTET  
PER ATK



TRUSTI PENSIONAL I KOSOVËS



TATIMI NË PRONË



PRISHTINA PARKING



FATURAT E TERMOKOSIT



TAKSAT GJYQËSORE



FATURAT E ENERGJISË ELEKTRIKE



IRINAVE

ONALE



DËNIME  
Shpejt, sigur...



## Progresi me Planin e Biznesit

Gjatë vitit 2025, nga të dhënat e paraqitura rezultojnë një realizim i planit të të hyrave për 102%. Planifikimi i të hyrave si tërësi për periudhën janar - dhjetor 2025 ka qenë 10,628,401 euro (me rishikim të buxhetit), ndërsa realizimi 10,857,680 euro.

Rezultati përfundimtar financiar ka rezultuar me afarizëm pozitiv/fitim prej 1,149,460 euro që krahasuar me planifikimin është një performancë shumë e mirë. Pra, bilanci i suksesit është për 862,441 euro më i mirë se viti 2024.

Gjatë periudhës janar-dhjetor 2025, 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 dhe ofrimi i shërbimeve përmes rrjetit të zgjeruar të zyrave postare të shitjes (14 ZP gjatë vitit 2025) në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës, çka ka ndikuar drejtpërdrejt në rritjen e të hyrave nga disa kategori kryesore, veçanërisht nga posta ndërkombëtare, shërbimet postare për blerjet online dhe shërbimet financiare jobankare.

Në Planin e Biznesit, përmes rishikimit të buxhetit, janë ulur (minimizuar) shpenzimet operative në një masë të konsiderueshme, duke rezultuar që shpenzimet operative totale për vitin 2025 të jenë 10% më të ulëta se planifikimi dhe 4% më të ulëta krahasuar me vitin 2024, ndërkohë që prioritet u është dhënë projekteve kapitale, si investimet në teknologjinë informative, mjetet e transportit, si dhe ofrimin e shërbimeve cilësore, të shpejta dhe të sigurta, duke siguruar realizimin e planit të biznesit me performancë pozitive financiare.

Bazuar në dinamikën e punëve, angazhimeve dhe aktiviteteve të realizuara gjatë vitit 2025 dhe atyre që do të ndërmerren në të ardhmen, si dhe me përkrahjen e vazhdueshme të aksionarëve, NPQ "Posta e Kosovës" Sh.A. ka realizuar fitim neto në vlerë prej 1,149,460 € dhe EBITDA prej 1,842,272 €, çka dëshmon stabilitet dhe qëndrueshmëri financiare. Në këtë kontekst, e ardhmja e kompanisë "Posta e Kosovës" vlerësohet e sigurt, ndërsa tejkalimi i realizimit të planit të biznesit në periudhat e ardhshme mbetet shumë premtues dhe i qëndrueshëm.

## Realizimi i Projekteve Kapitale 2025

Gjatë vitit 2025, PK, me qëllim të rregullimit të infrastrukturës së transportit të dërgesave, zyrave postare, pajisjeve për punë, etj., ka bërë mjaft investime kapitale, të cilat kanë ndikuar drejtpërdrejt në efikasitetin e përmbushjes së obligimeve të punës dhe kërkesave të klientëve. Vlera e pagesave për investime kapitale ka qenë 237,190.

**Tabela 23. Statusi i projekteve të PK Sh.A.**

### Statusi i projekteve kapitale 2025

|   |            |
|---|------------|
| Vlera e projekteve të aprovuara sipas Planit të Biznesit 2025 me mbështetje nga aksionari | 8,895 €    |
| Vlera e projekteve të aprovuara sipas Planit të Biznesit 2025 me vetëfinansim             | 1,410,496€ |

Plani i investimeve (shpenzimet kapitale) është zhvilluar në përputhje me Metodologjinë për Planifikimin e Investimeve d.m.th. aty ku ekzistojnë zgjedhje alternative për tejkalimin e problemeve të identifikuara, 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 2025, 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 aseteve 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.

Gjatë vitit 2025 janë kontraktuar 17 projekte në vlerë totale prej 730,412 euro, ndërsa pjesa tjetër e projekteve, të cilat gjatë vitit 2025 kanë qenë në procedura të prokurimit, janë bartur në vitin 2026. Të gjitha këto janë planifikuar të financohen nga mjetet vetanake. Gjatë periudhës raportuese është bërë pagesa e OE-ve në vlerë prej 237,190€.

Përveç planifikimit nga vetëfinancimi, për planifikim të projekteve kapitale është pritur mbështetje nga aksionari apo edhe nga donacionet. Mirëpo, gjatë këtij viti nuk ka pasur financime të këtij lloji.

### Investimet Kapitale - Teknologjia Informative

PK Sh.A. për vitin 2025 ka realizuar projekte të teknologjisë informative, përfshirë edhe projektet në vazhdimësi, në total në vlerën 197,534.60 €, të cilat ndikojnë pozitivisht drejtpërsëdrejti në zhvillimin e PK Sh.A.

### Perspektiva strategjike për vitin 2026 – PK Sh.A.

Qëllimet dhe objektivat strategjike për vitin 2026:

- **Diversifikimi dhe inovacioni në portofolin e produkteve dhe shërbimeve** – Zhvillimi i shërbimeve të reja dhe inovative për të përmbushur kërkesat e ndryshueshme të konsumatorëve dhe për të qëndruar konkurrues në treg. Kjo përfshin ofrimin e mundësive të reja dhe të personalizuar që mund të krijojnë vlerë të shtuar për klientët.
- **Përmirësimi i cilësisë dhe përputhshmërisë** – Vazhdimi i angazhimit për t'u përputhur me standardet ndërkombëtare dhe për të përmirësuar proceset dhe produktet për të siguruar cilësi të lartë dhe besueshmëri të vazhdueshme për konsumatorët.
- **Rritja e të hyrave dhe zgjerimi në mundësi të reja biznesi** – Krijimi i mundësive të reja për të rritur të ardhurat, duke përfshirë zhvillimin e shërbimeve të reja, eksplorimin e tregjeve të reja dhe krijimin e partneriteteve strategjike.
- **Forcimi i marrëdhënieve me konsumatorët** – Rritja e angazhimit dhe besnikërisë së konsumatorëve përmes përmirësimit të shërbimit ndaj tyre dhe ofrimit të mundësive për komunikim dhe "feedback", duke i siguruar që nevojat dhe kërkesat e tyre plotësohen gjithmonë në mënyrë efikase.
- **Zbatimi i politikave tarifore të qëndrueshme dhe të përballueshme** – Zhvillimi i politikave tarifore që mbulojnë kostot operacionale dhe mbështesin investimet strategjike, duke siguruar që tarifatat të mbeten të përballueshme për konsumatorët dhe të ofrojnë një balancë mes qëndrueshmërisë financiare dhe aksesit në shërbime.
- **Zgjerimi i pranisë në tregun e Kosovës** – Rritja e ofrimit të shërbimeve dhe produkteve në gjithë Kosovën për të pasur një ndikim më të madh dhe për të arritur konsumatorë të rinj.
- **Zhvillimi i Teknologjisë së Informacionit dhe digjitalizimi** – Zbatimi i teknologjive më të avancuara për të përmirësuar efikasitetin e shërbimeve, duke përfshirë integrimin e platformave digjitale që mundësojnë akses të shpejtë dhe të sigurt në shërbime, si dhe përdorimin e analizave të të dhënave për të përmirësuar vendimmarrjen.

- **Rritja e volumit të transaksioneve dhe pagesave nga SHFJB** – Automatizimi i sistemeve të pagesave për të rritur efikasitetin dhe për të garantuar një shërbim më të shpejtë dhe më të sigurt për konsumatorët.
- **Krijimi i një ambienti pune motivues dhe ristrukturimi i stafit** – Zhvillimi i një strukture organizative fleksibile dhe moderne që mbështet inovacionin dhe rrit produktivitetin. Ristrukturimi i stafit dhe krijimi i mundësive për zhvillim profesional dhe ngritje të aftësive për të përballuar kërkesat e tregut.
- **Mirëmbajtja dhe zhvillimi i infrastrukturës teknologjike** – Investimi në infrastruktura që mbështesin qëndrueshmërinë dhe rritjen e performancës, duke përfshirë modernizimin e sistemeve për t'u përshtatur me kërkesat e tregut dhe teknologjinë e avancuar.
- **Përfundimi i projekteve kapitale** – Realizimi i projekteve të rëndësishme investuese dhe zhvillimore që mundësojnë rritjen e kapaciteteve operative dhe përmirësimin e efikasitetit në ofrimin e shërbimeve.
- **Sigurimi i faturimit të saktë dhe në kohë** – Zhvillimi i sistemeve të automatizuara të faturimit për të garantuar saktësi dhe përputhshmëri me kërkesat rregullatore, duke minimizuar mundësinë e gabimeve dhe vonesave.
- **Përditësimi i Sistemit të Informacionit** – Rritja e saktësisë dhe funksionalitetit të sistemeve të informacionit për të siguruar të dhëna të besueshme dhe të përditësuara që mbështesin vendimmarrjen strategjike dhe operacionale.
- **Zgjerimi i bazës së konsumatorëve dhe inkasimi i borxheve** – Krijimi i mundësive të reja për të angazhuar konsumatorët dhe përmirësimi i proceseve të inkasimit për të siguruar që të gjitha detyrimet të paguhen në kohë dhe pa pengesa.
- **Zgjerimi i kontratave ekzistuese dhe identifikimi i mundësive të reja** – Negocimi i kontratave të reja dhe krijimi i mundësive për rritjen e pjesës së tregut dhe të ardhurave, duke përfshirë mundësitë për partneritete të reja dhe bashkëpunime strategjike.
- **Informimi dhe ndërgjegjësimi i konsumatorëve për shërbimet** – Zhvillimi i fushatave të komunikimit dhe marketingut për të informuar konsumatorët për shërbimet dhe përfitimet e ofruara, duke rritur përdorimin e shërbimeve dhe duke përmirësuar ndërveprimin.
- **Trajnimi dhe zhvillimi i stafit** – Investimi në trajnime për të përmirësuar aftësitë profesionale të stafit dhe për t'i përgatitur ata për të përdorur teknologjitë dhe metodat më të reja për rritjen e efikasitetit.
- **Optimizimi i Sistemit të Menaxhimit të Informacionit (SMI)** – Përmirësimi i Sistemit të Menaxhimit të Informacionit për të siguruar që të dhënat të jenë të integruara dhe të përdorura për të përmirësuar proceset operative dhe strategjike.

## Objektivat strategjike të kompanisë për periudhën e ardhshme

### 1. Përmirësimi i cilësisë dhe infrastrukturës së shërbimeve

- Rritja e sigurtë, shpejtësisë dhe cilësisë në ofrimin e shërbimeve postare.
- Modernizimi dhe renovimi i infrastrukturës së zyrave postare për të përmirësuar përvojën e klientit.
- Rritja e efektivitetit në ofrimin e shërbimeve postare përmes optimizimit të proceseve dhe burimeve.
- Përmirësimi i kushteve të punës dhe plotësimi i nevojave operacionale për të mbështetur efikasitetin e brendshëm.

## 2. Zhvillimi dhe zgjerimi i aktivitetit të shitjes

- Zhvillimi dhe zbatimi i strategjive të përmirësuara të shitjes për të rritur të ardhurat dhe penetrimin në treg.
- Diversifikimi i portofolit të produkteve dhe shërbimeve, duke përfshirë iniciativa të reja si Post Banka dhe Qendra Logjistike.
- Zgjerimi i gamës së shërbimeve për të adresuar nevojat e tregut dhe për të qenë konkurrent stabil në treg.
- Rritja e numrit të pagesave nga SHFJB përmes optimizimit të proceseve dhe ofrimit të shërbimeve të integruara.

## 3. Strategjia e marketingut dhe qasja ndaj konsumatorëve

Marketing i kombinuar:

- Marketing direkt përmes stafit në terren dhe zyra postare.
- Marketing digjital përmes platformave online dhe rrjeteve sociale për të zgjeruar praninë në treg.
- Promovimi i produkteve dhe shërbimeve të reja dhe ekzistuese përmes kanaleve tradicionale dhe digjitale.

Qasje e diferencuar ndaj konsumatorëve:

- Fokus tek konsumatorët e rregullt për të rritur besnikërinë.
- Penetrim në treg për të tërhequr konsumatorë të rinj dhe potencialë.
- Hulumtim i vazhdueshëm i tregut për të adresuar në mënyrë proaktive kërkesat e konsumatorëve.
- Zbatimi i metodave të ndryshme të promovimit dhe shitjes, përfshirë prezantimin elektronik, derë më derë dhe përmes qasjes telefonike.

## 4. Rritja e efikasitetit operacional dhe cilësisë

- Zbatimi i mekanizmave për kontrollin dhe sigurimin e cilësisë në përputhje me rregulloret dhe standardet e industrisë.
- Zbatimi i sistemit të meritokracisë bazuar në performancën individuale dhe ekipore.
- Përdorimi i teknologjisë së avancuar dhe digjitalizimi i proceseve për të optimizuar operationet dhe për të rritur efikasitetin.
- Ngritja e kapaciteteve menaxheriale dhe teknike përmes programeve të specializuara të trajnimit.

## 5. Zhvillimi profesional dhe kërkimi i tregut

- Trajnimi i vazhdueshëm i stafit për të përmirësuar aftësitë dhe për të siguruar përshtatshmërinë me kërkesat e tregut.
- Hulumtim i vazhdueshëm i tregut për të kuptuar dinamikën e kërkesës dhe për të zhvilluar strategji konkurruese.
- Ndryshimi i kulturës organizative për të promovuar qasje inovative dhe fleksibilitet në përshtatjen me zhvillimet teknologjike.

## 6. Mbështetja institucionale dhe rregullative

- Bashkëpunim i ngushtë me Qeverinë e Kosovës për mbështetje në zbatimin e kornizës ligjore postare.
- Ruajtja e ekskluzivitetit për ofrimin e shërbimeve postare universale.
- Sigurimi i mbështetjes financiare për realizimin e projekteve kapitale strategjike me rëndësi kombëtare.

Ky plan strategjik synon të forcojë pozitën e Postës së Kosovës në treg përmes një qasjeje të strukturuar dhe gjithëpërfshirëse, duke rritur cilësinë e shërbimeve, përmirësuar përvojën e konsumatorëve dhe zgjeruar ndikimin në tregun vendor.



posta



POSTAL COMPANY  
OF THE ITALIAN  
REPUBLIC

## Rreziqet kryesore dhe masat e menaxhimit në Postën e Kosovës Sh.A.

Posta e Kosovës Sh.A. është e angazhuar në menaxhimin strategjik të rreziqeve për të siguruar stabilitetin dhe zhvillimin afatgjatë. Identifikimi dhe adresimi i këtyre sfidave është thelbësor për të përmirësuar shërbimet dhe për të mbajtur pozitën e saj si operatori kryesor postar në vend.

### Rreziqet e brendshme

#### 1. Risku i teknologjisë së vjetruar

- Problemi: Sistemet e TI-së të vjetruara kufizojnë automatizimin e proceseve, rrisin vonesat dhe ndikojnë në cilësinë e shërbimeve postare dhe financiare.
- Zgjidhja: Ka nisur modernizimi i sistemit informativ për të digjitalizuar shërbimet dhe për të rritur sigurinë e të dhënave. Strategjia për avancimin e platformave online po e përmirëson ndërveprimin me klientët dhe partnerët.

#### 2. Risku i infrastrukturës dhe flotës së transportit të amortizuar

- Problemi: Degët dhe qendrat postare të amortizuara, si dhe flota e vjetruar e transportit, ngadalësojnë shpërndarjen e shërbimeve dhe rrisin kostot operative.
- Zgjidhja: Është investuar në motoçikleta elektrike për postierët dhe furgonë të rinj për linjat e rregullta, duke rritur efikasitetin dhe ulur kostot. Po rinovohen degët postare dhe planifikohen investime të tjera infrastrukturore.

#### 3. Risku i burimeve njerëzore

- Problemi: Moshja e lartë e stafit dhe mungesa e trajnimeve ndikojnë në produktivitet dhe inovacion.
- Zgjidhja: Po zbatohen programe trajnimi për përmirësimin e aftësive teknike dhe profesionale. Në proces është ristrukturimi, i cili synon optimizimin e operacioneve dhe riorganizimin e stafit sipas nevojave të tregut.

#### 4. Risku financiar dhe i likuiditetit

- Problemi: Burimet financiare të kufizuara dhe vonesat në ekzekutimin e pagesave mund të ndikojnë në stabilitetin e ndërmarrjes.
- Zgjidhja: Po diversifikohen shërbimet financiare dhe postare për të rritur të hyrat. Po krijohen partneritete të reja për të siguruar burime shtesë financimi dhe për të garantuar likuiditetin për investime.

#### 5. Risku i reputacionit dhe pajtueshmërisë ligjore

- Problemi: Mospërputhja me rregulloret ligjore dhe ankesat e klientëve mund të ndikojnë në besueshmërinë e Postës së Kosovës.
- Zgjidhja: Rregulloret e brendshme po përditësohen dhe po zbatohet një sistem më i rreptë i monitorimit të cilësisë dhe standardeve etike.

#### 6. Risku i sigurisë së informacionit

- Problemi: Kërcënimet kibernetike dhe mbrojtja e të dhënave paraqesin sfida serioze, sidomos me zgjerimin e shërbimeve online dhe të atyre financiare.
- Zgjidhja: Po forcohen masat e sigurisë duke avancuar sistemet e mbrojtjes kibernetike, duke rritur monitorimin dhe duke trajnuar vazhdimisht stafin për të parandaluar sulmet dhe rrjedhjet e të dhënave.

#### Rreziqet e jashtme

##### 7. Risku nga zhvillimet teknologjike dhe platformat digjitale

- Problemi: Rritja e përdorimit të platformave digjitale për pagesa mund të reduktojë të hyrat e Postës së Kosovës.
- Zgjidhja: Po adaptohet strategjia për të krijuar linja të reja të ardhurash, si dhe pritjet zhvillimi i platformave online për pagesa dhe shërbime digjitale.

##### 8. Risku i ndryshimeve ligjore dhe rregullatore

- Problemi: Ndryshimet në politikat shtetërore mund të ndikojnë në funksionimin dhe të hyrat e Postës së Kosovës.
- Zgjidhja: Po forcohet bashkëpunimi me institucionet për të siguruar përputhshmërinë ligjore dhe përshtatjen e strategjive të biznesit.

##### 9. Risku i konkurrencës nga operatorët privatë

- Problemi: Operatorët privatë po rrisin konkurrencën në tregun postar, duke ndikuar në pjesën e tregut të Postës së Kosovës.
- Zgjidhja: Po investohet në përmirësimin e cilësisë dhe shpejtësisë së shërbimeve. Strategjia e re e marketingut synon të rrisë ndërgjegjësimin dhe besnikërinë e klientëve.

##### 10. Risku ekonomik dhe inflacioni

- Problemi: Inflacioni dhe rënia e shitjeve online mund të ndikojnë në përdorimin e shërbimeve postare dhe kostot operative.
- Zgjidhja: Po analizohen mundësitë për optimizimin e kostove dhe përmirësimin e strukturës tarifore për të siguruar një model të qëndrueshëm financiar.

##### 11. Risku i fatkeqësive natyrore dhe emergjencave

- Problemi: Përmbytjet, tërmetet apo pandemitë mund të ndërpresin shërbimet postare.
- Zgjidhja: Janë hartuar dhe po hartohen plane emergjente për të siguruar vazhdimësinë e operacioneve, duke përfshirë strategji alternative shpërndarjeje dhe fleksibilitet operativ.

#### Përfundim

Posta e Kosovës ka ndërmarrë hapa të rëndësishëm për menaxhimin e rreziqeve, duke investuar në infrastrukturë, teknologji dhe zhvillimin e stafit. Masat e implementuara dhe ato në proces synojnë të garantojnë një të ardhme të qëndrueshme dhe një shërbim më cilësor për qytetarët dhe bizneset.

