



**AUTORITETI KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**  
**DREJTORIA E MBIKËQYRJES SË TREGJEVE, TARIFAVE DHE SHËRBIMIT POSTAR**  
**SEKTORI I SHËRBIMIT POSTAR**

**TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE**

**6 mujori i I-rë 2015**



**Tetor 2015**

**PËRMBAJTJA:****I. HYRJE****II. PANORAMË E PËRGJITHSHME****III. PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE****IV. TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE**

- 1. Të dhëna përmblendhëse të shërbimeve postare**
- 2. Treguesit dhe evidenca e realizimit të shërbimit universal postar<sup>1</sup>- Posta Shqiptare**
- 3. Tregu sipas volumit të objekteve postare**
- 4. Treguesit e shërbimeve ekspres**
- 5. Treguesit teknik të rrjetit postar**
- 6. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare**
- 7. Të punësuarit**
- 8. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet)**

---

1 - Shërbimi universal postar përfshin kërkesat minimale të mëposhtme:

- a) pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e objekteve postare që peshojnë deri në 2 kg;
- b) pranimin, përpunimin, transportin dhe shpërndarjen e pakove postare që peshojnë deri në 10 kg;
- c) shërbimet për objektet postare të regjistruara dhe objektet postare të siguruara.

## TREGUESIT STATISTIKORË TË SHËRBIMEVE POSTARE

### I. HYRJE

AKEP, me qëllim informimin e palëve të interesuara me treguesit kryesore të tregut postar, sipas raportimeve të bëra nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar - Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare, ka përgatitur këtë raport në të cilin evidentohen treguesit kryesor të tregut postar për 6 mujorin e parë të vitit 2015, i cili publikohet në faqen e Internetit të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al), në seksionin Statistika.

Për shkak të ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave, jo të gjithë treguesit e raportuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare publikohen nga AKEP. Raporti ka natyrë periodike dhe përditësohet vazhdimisht me të dhënat statistikore të shërbimeve postare.

### II. PANORAMË E PËRGJITHSHME

Në këtë raport statistikor janë paraqitur të dhënat periodike statistikore të shërbimeve postare për 6 mujorin e parë të vitit 2015 të dërguara nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare të pajisur nga AKEP me Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare, në zbatim të kërkesave të Rregullores nr. 28, datë 28.12.2012 “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga operatorët dhe ofruesit e shërbimeve postare”.

Subjektet e pajisur nga AKEP me Licencë të Përgjithshme për ofrimin e shërbimeve postare, të regjistruar në rregjistrin e AKEP deri në datën 30.06.2015 janë:

- **Ofruesi i Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare**
- **Ofruesit e shërbimeve postare - 11 subjekte:**
  1. Albanian Cargo Service sh.p.k (A.C.S)
  2. Albanian Courier sh.p.k (A.C)
  3. Albanian Delivery Express sh.p.k
  4. DHL International (Albania) sh.p.k
  5. RAD MAIL sh.p.k
  6. Sky Net Logistic sh.p.k
  7. TNT Express Albania sh.p.k
  8. Ulysses Enterprises sh.p.k (Fedex)
  9. United Transport sh.p.k (Uni Trans)
  10. Youth Albania Professional Services (YAPS)
  11. Orbit Transport Courier Logistics & Removals sh.p.k.<sup>2</sup>

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

---

<sup>2</sup> ORBIT Transport Courier Logistics & Removals sh.p.k., e cila është liçensuar në datën 12.12.2014, nuk ka mundur të fillojë ofrimin e shërbimeve postare gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015

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

Posta Shqiptare përveç shërbimeve të sipërcituara, ofron shërbime postare sipas përcaktimit në ligjin nr. 46, datë 07.05.2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, si Ofrues i Shërbimit Universal Postar, në të cilën përfshihen dhe shërbimi universal postar, për të cilat raporton në AKEP të dhënat statistikore dhe financiare:

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

Të dhënat statistikore postare për 6 mujorin e parë të vitit 2015 janë dërguar në modulën e aplikimeve online të AKEP sipas kërkesave të nenit 7 dhe nenit 8 të Rregullores nr. 28, datë 28.12.2012:

- Shtojca 1 (Formulari 13) – Plotësohet dhe dërgohet nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar;
- Shtojca 2 (Formulari 14) – Plotësohet dhe dërgohet nga Ofruesit e Shërbimeve Postare.

### III. PËRMBAJTJA E TË DHËNAVE

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

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

Posta Shqiptare dërgon të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 1 deri 6.

Ofruesit e Shërbimeve Postare dërgojnë të dhënat sipas përcaktimeve të dhëna në pikat 2 deri 6.

### IV. TRAJTIMI DHE PARAQITJA E TË DHËNAVE

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

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

## 1. Të dhëna përmblledhëse të shërbimeve postare

Për 6 mujorin e parë të vitit 2015 rezultojnë këto dërgesa postare të pranuar:

**Tabela 1.1-** Të dhëna përmblledhëse të shërbimeve postare

Nr	Shërbime postare të ofruara	Dërgesa postare
	<b>Posta Shqiptare</b>	
<b>1</b>	<b>Shërbimi universal postar</b>	
1.1	<i>Postë Brenda vendit</i>	8164501
1.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	207051
<b>1.3</b>	<b>Totali (1.1 +1.2)</b>	<b>8371552</b>
<b>2</b>	<b>Dërgesa ekspres</b>	
2.1	<i>Postë brenda vendit</i>	314964
2.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	5766
<b>2.3</b>	<b>Totali (2.1 + 2.2)</b>	<b>320730</b>
<b>2.4</b>	<b>Totali (1.3 + 2.3)</b>	<b>8692282</b>
	<b>Ofrues të shërbimeve postare</b>	
<b>3</b>	<b>Dërgesa ekspres</b>	
3.1	<i>Postë brenda vendit</i>	936005
3.2	<i>Postë ndërkombëtare</i>	36430
<b>3.3</b>	<b>Totali (3.1 + 3.2)</b>	<b>972435</b>
<b>4</b>	<b>Gjithësej (Totali 1.3 + 2.3 + 3.3)</b>	<b>9,664,717</b>

### Tregues të rëndësishëm

Sipas të dhënave të dërguara nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e Shërbimeve Postare për 6 mujorin e parë të vitit 2015, disa nga treguesit kryesorë të shërbimeve postare, në raport me popullsinë dhe sipërfaqen e Republikës së Shqipërisë rezultojnë të jenë:

- Objekte postare gjithësej 9,664,717 në raport me popullsinë (banorë rezident) 2.831.741 janë: **3.41 objekte / banorë.**
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 976 në raport me popullsinë 2.831.741 janë: **2900 banorë / zyrë.**
- Numri i zyrave postare të hapura për publikun 976 në raport me sipërfaqen 28.748 Km<sup>2</sup> janë: **29.45 Km<sup>2</sup> / zyrë.**

## 2. Treguesit dhe evidenca e realizimit të Shërbimit Universal Postar - Posta Shqiptare

- Dërgesa të thjeshta.
- Dërgesa të regjistruara/ shërbime speciale;
- Pako-Koli;
- Shërbime të urdhërpagesave.

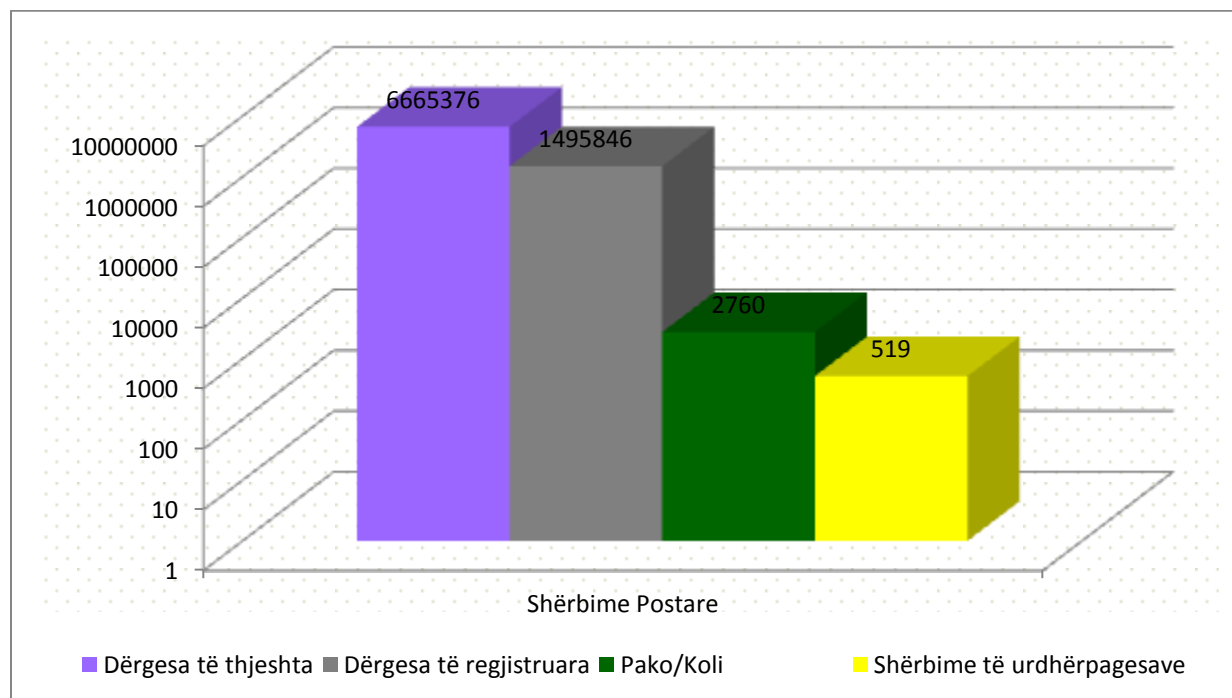
Sipas përcaktimit të ligjit nr. 46, datë 07.05.2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, mbi të drejtën e dhënë për ofrimin e shërbimit universal postar, këto të dhëna dërgohen nga Ofruesi i Shërbimit Universal Postar – Posta Shqiptare.

## **2.1 Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar / postë brenda vendit**

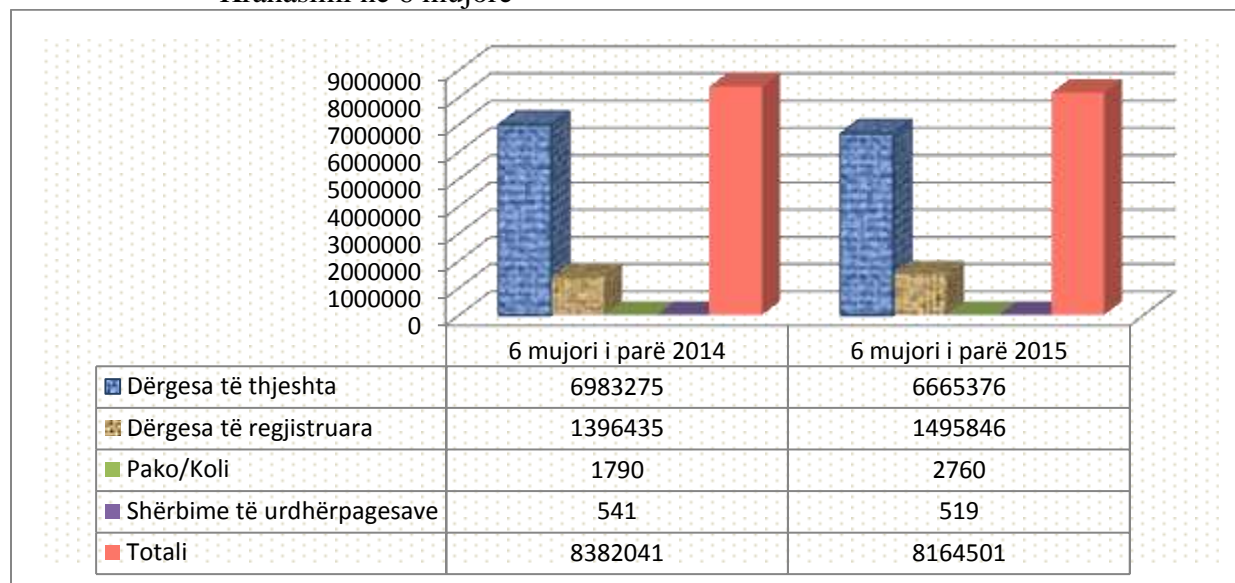
Vendin kryesor në shërbimin universal postar që ofron Posta Shqiptare për objektet postare brenda vendit e zënë dërgesat e thjeshta me 6.665.376 copë ose 82%, të ndjekura nga dërgesat e regjistruara me 1.495.846 ose 18 %, pako/koli dhe urdhërpagesa (Grafiku 2.2).

Në grafikët 2.1, 2.1.1 dhe 2.1.2 më poshtë paraqiten të dhënat lidhur me numrin e objekteve të shërbimit universal postar brenda vendit të pranuar nga Ofruesi i Shërbimit Universal gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015, si dhe të dhënat krahasimore të këtyre shërbimeve në raport me 6 mujorin e parë të vitit 2014.

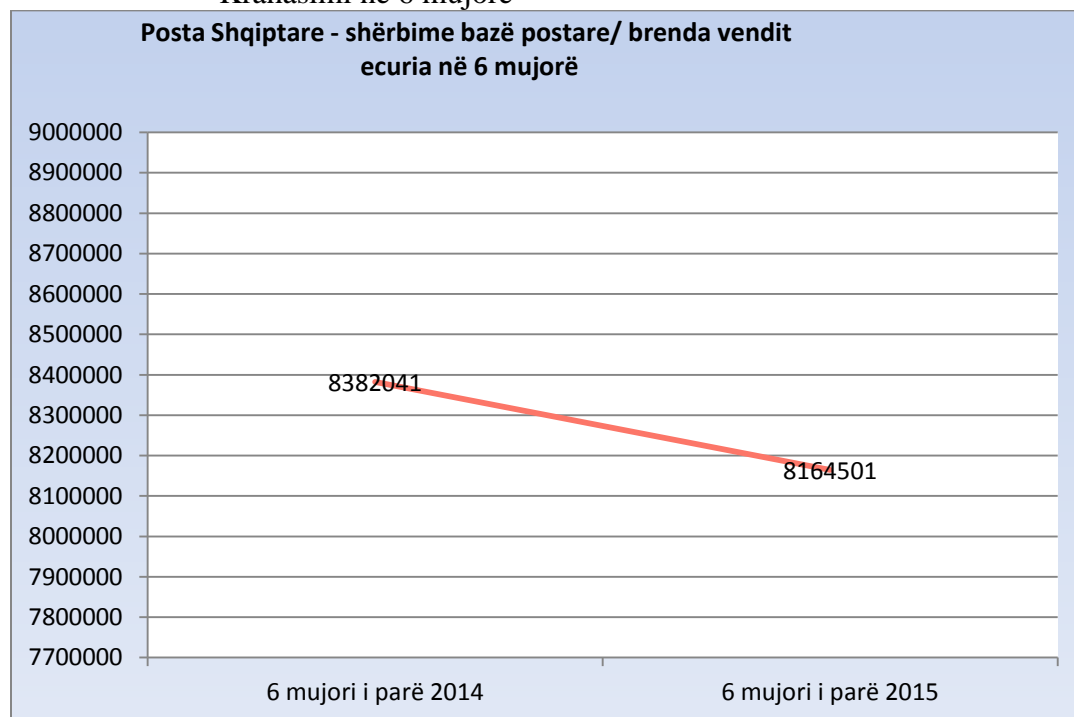
**Grafiku 2.1** - Posta Shqiptare - Shërbimi universal postar / brenda vendit – 6 mujori i parë i vitit 2015



**Grafiku 2.1.1 - Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar / brenda vendit**  
Krahasimi në 6 mujorë



**Grafiku 2.1.2 - Posta Shqiptare - Totali i shërbimit universal postar / brenda vendit**  
Krahasimi në 6 mujorë



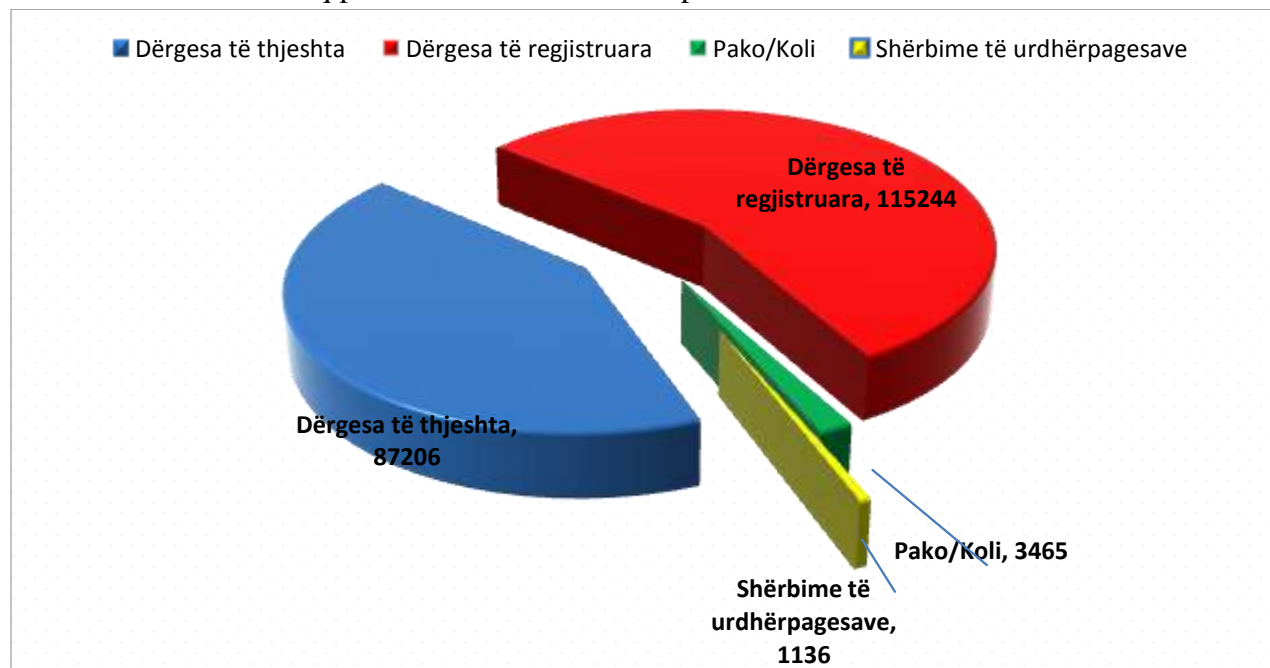
Nga krahasimi i të dhënave në 6 mujorë rezulton se numri i objekteve postare për shërbimin universal të postës brenda vendit gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015 është ulur me 2.59 % krahasuar me 6 mujorin e parë të vitit 2014.

## 2.2 Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar / postë ndërkombëtare

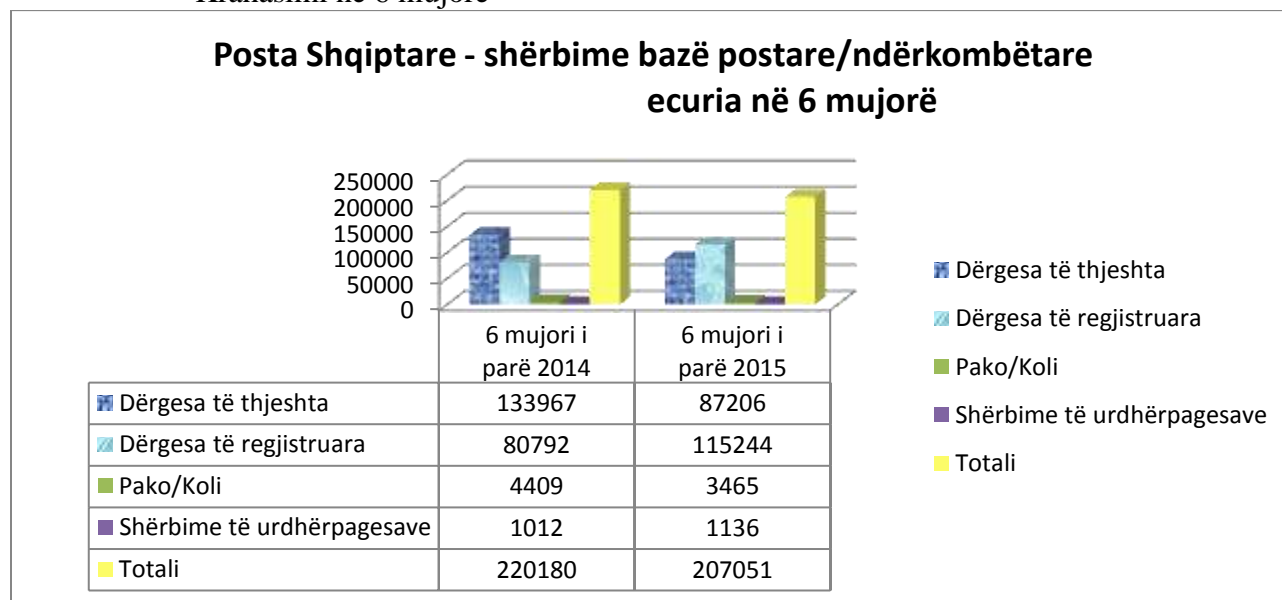
Në shërbimin universal postar / postë ndërkombëtare treguesit më të mirë Posta Shqiptare i ka në dërgesat e regjistruara 115.244 copë ose 56 %, dërgesat e thjeshta me 87.206 copë ose 42 %, të ndjekura nga shërbimet e tjera (Grafiku 2.2).

Të dhënat statistikore për shërbimin universal postar të postës ndërkombëtare të pranuar nga Ofruesi i shërbimit universal - Posta Shqiptare sh.a. gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015, si dhe tabela krahasimore në lidhje me të dhënat e 6 mujorit të parë të vitit 2014 paraqiten në grafikët më poshtë.

**Grafiku 2.2** - Posta Shqiptare - Shërbimi universal postar / Postë ndërkombëtare

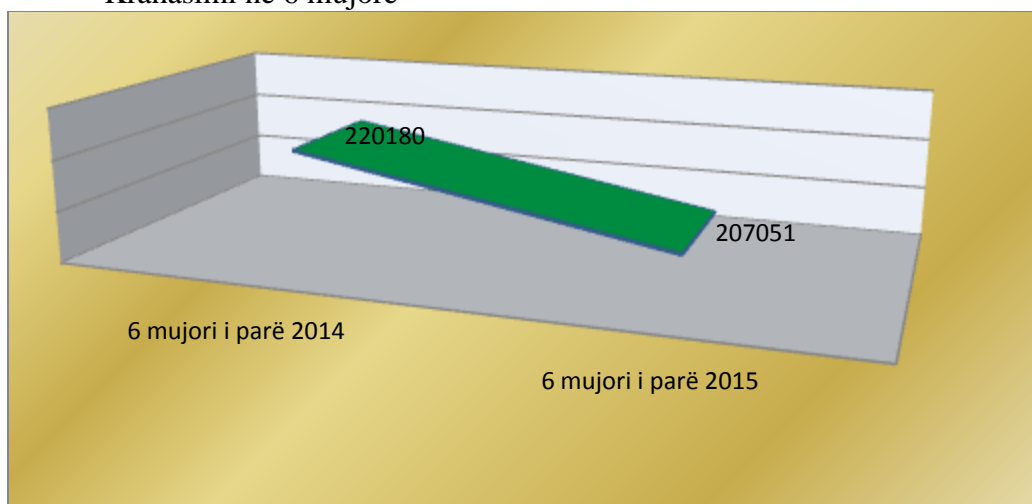


**Grafiku 2.3** - Posta Shqiptare sh.a - Shërbimi universal postar / Postë ndërkombëtare  
Krahasimi në 6 mujorë





**Grafiku 2.3.1-** Posta Shqiptare - Totali i shërbimit universal postar / Postë ndërkombëtare  
Krahasimi në 6 mujorë

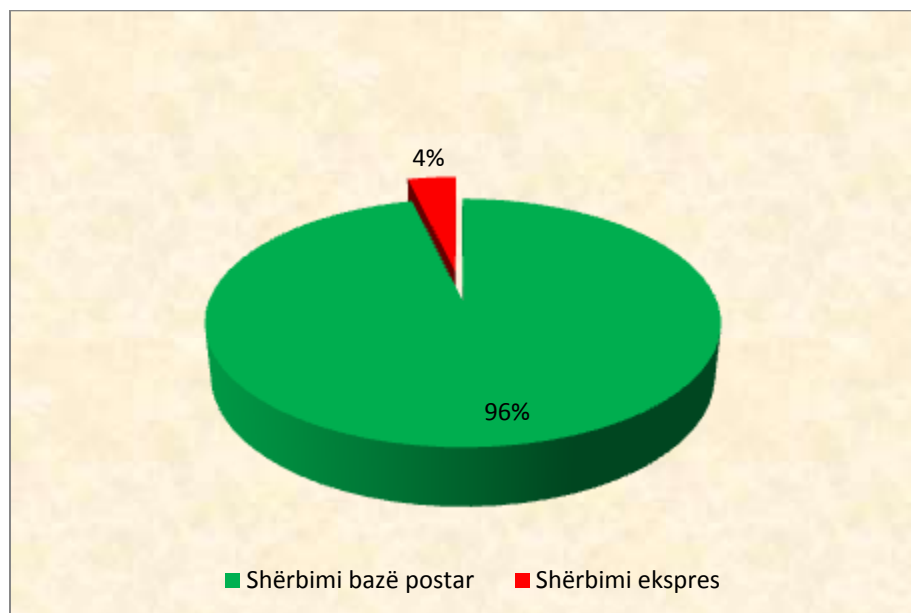


Nga krahasimi i të dhënave rezulton se numri i objekteve të realizuara në shërbimin universal postar të postës ndërkombëtare në 6 mujorin e parë të vitit 2015 ka rënë me rreth 5.96 % krahasuar me 6 mujorin e parë të vitit 2014.

### **2.3 Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar kundrejt shërbimit ekspres**

Sipas të dhënave të raportuara nga Posta Shqiptare për 6 mujorin e parë të vitit 2015, shërbimi universal postar me një numër prej 8,371,552 objekteve të pranuar zë 96% të totalit të objekteve postare, përkundrejt 4% që zë shërbimi ekspres me një numër prej 320,730 objekte postare të pranuar. Grafiku 2.3 e paraqet këtë situatë në formën e diagramës.

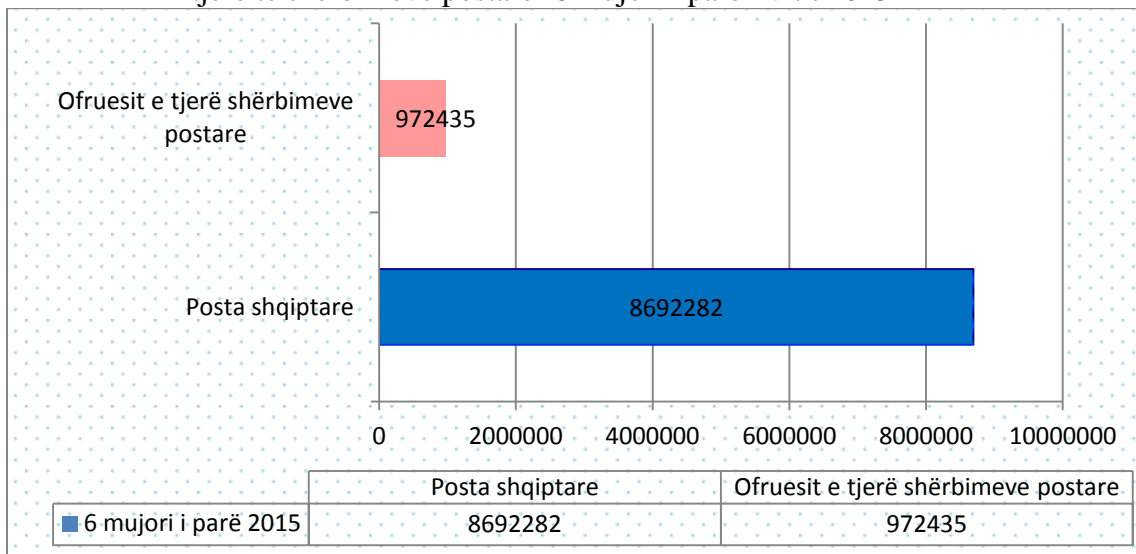
**Grafiku 2.3 -** Posta Shqiptare – Shërbimi universal postar kundrejt shërbimit ekspres



### 3. Tregu sipas volumit të objekteve postare

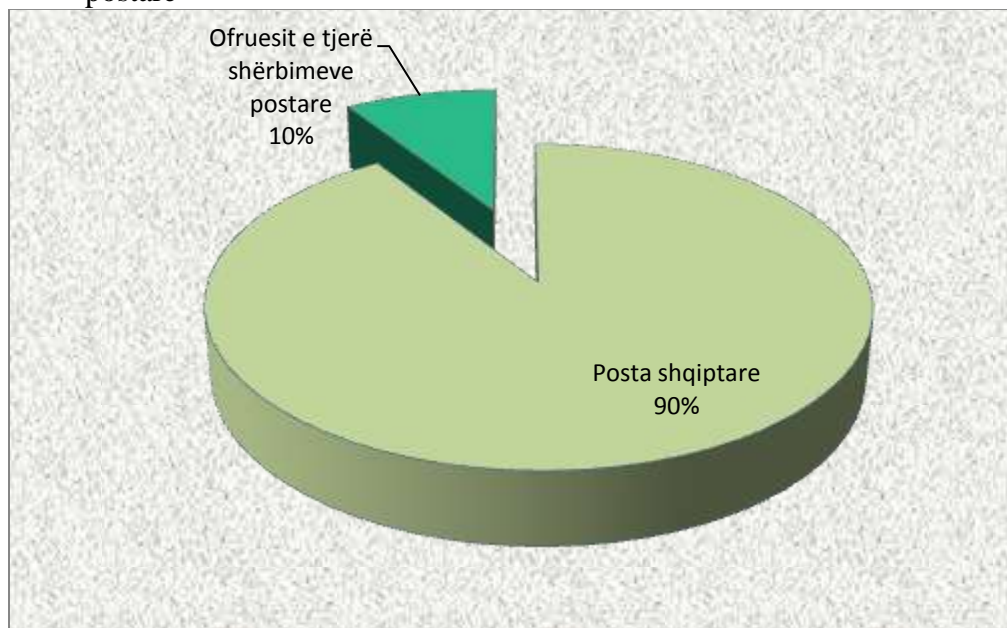
Sipas të dhënave të raportuara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare për 6 mujorin e parë të vitit 2015 rezultojnë këto të dhëna për totalin e dërgesave postare:

**Grafiku 3.1-** Totali i objekteve ve postare të realizuara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare- 6 mujori i parë i vitit 2015

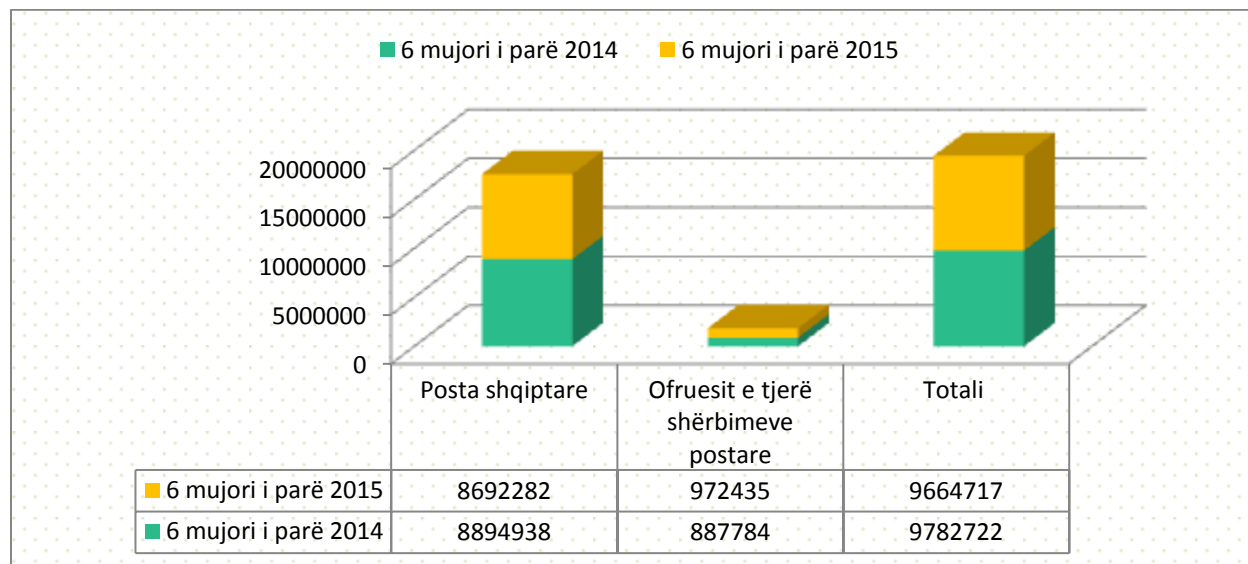


Posta Shqiptare zë rreth **90 %** të tregut postar përkundrejt Ofruesve të tjerë të Shërbimeve Postare të cilët së bashku zënë **10 %**.

**Grafiku 3.2** – Mbulimi i tregut postar nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare



**Grafiku 3.3** – Totali i objekteve postare të realizuara nga Posta Shqiptare dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare - krahasimi në 6 mujorë



Nga krahasimi i të dhënave rezulton se numri i objekteve të dërguara nga Posta Shqiptare gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015 ka rënë me rreth **2.28 %** krahasuar me 6 mujorin e parë të vitit 2014. Numri i objekteve të dërguara nga ofruesit e tjerë të shërbimeve postare gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015 është rritur me **9.53 %** krahasuar me 6 mujorin e parë të vitit 2014.

Për sa i përket objekteve postare të pranuar gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015 nga Posta Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare të marra së bashku, rezulton se objektet postare të pranuar gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015 kanë rënë me rreth **1.21%** në krahasim me 6 mujorin e parë të vitit 2014.

#### 4. Treguesit e shërbimeve ekspres<sup>3</sup>

##### 4.1 Objekte postare të shërbimeve ekspres brenda vendit dhe ndërkombëtare

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

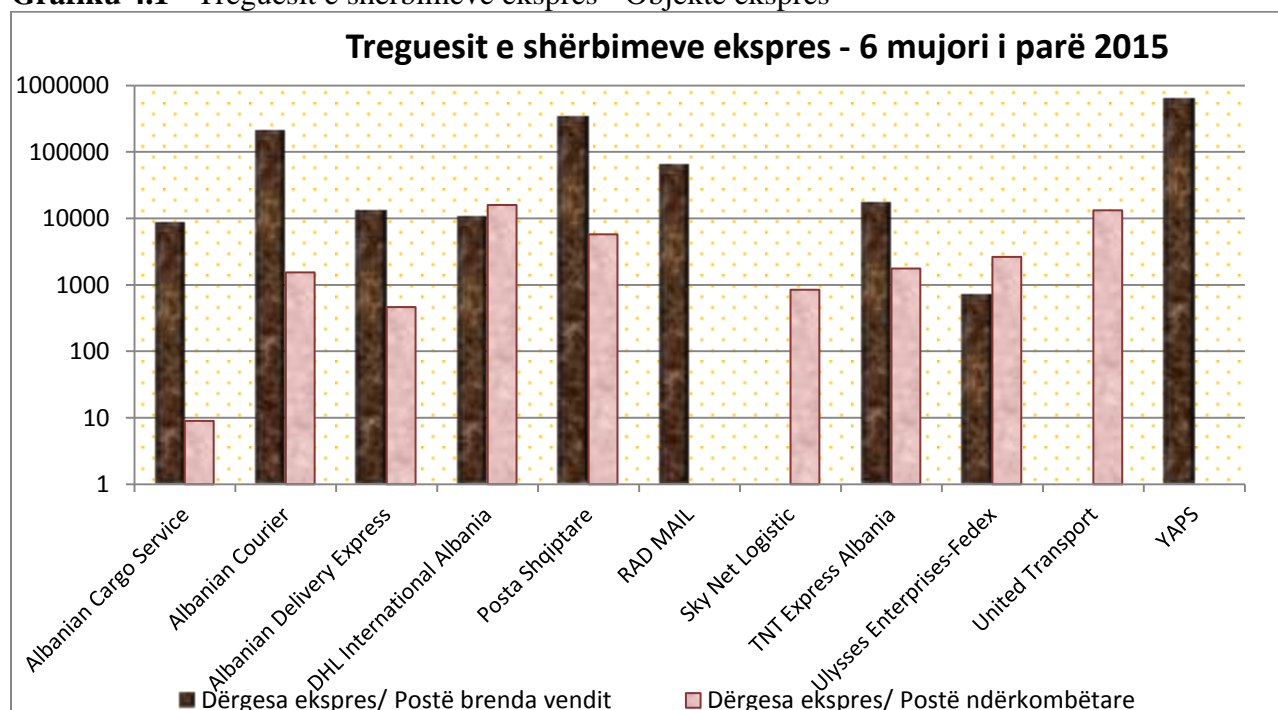
**Tabela 4.1** - Numri i objekteve postare të shërbimeve ekspres brenda vendit dhe ndërkombëtare 6 mujori i parë i vitit 2015

<sup>3</sup> Shërbimi special i dorëzimit të objekteve postare të postës së shpejtë, brenda vendit - Posta Ekspres;  
 - Shpërndarja e objekteve të paadresuara për publicitet;  
 - Përgatitja e objekteve postare;  
 - Shërbimi i përpunimit dhe transportit të objekteve postare të postës së jashtme.

Nr.	Ofruesit e Shërbimeve Postare	Objekte ekspres/ Postë brenda vendit	Objekte ekspres/ Postë ndërkombëtare
1	Albanian Cargo Service	8289	9
2	Albanian Courier	201179	1542
3	Albanian Delivery Express	12140	464
4	DHL International Albania	10358	15922
5	Posta Shqiptare	314964	5766
6	RAD MAIL	60600	0
7	Sky Net Logistic	0	846
8	TNT Express Albania	16882	1765
9	Ulysses Enterprises-Fedex	687	2638
10	United Transport	0	13244
11	YAPS	625870	0
	<b>Totali</b>	<b>1250969</b>	<b>42,196</b>

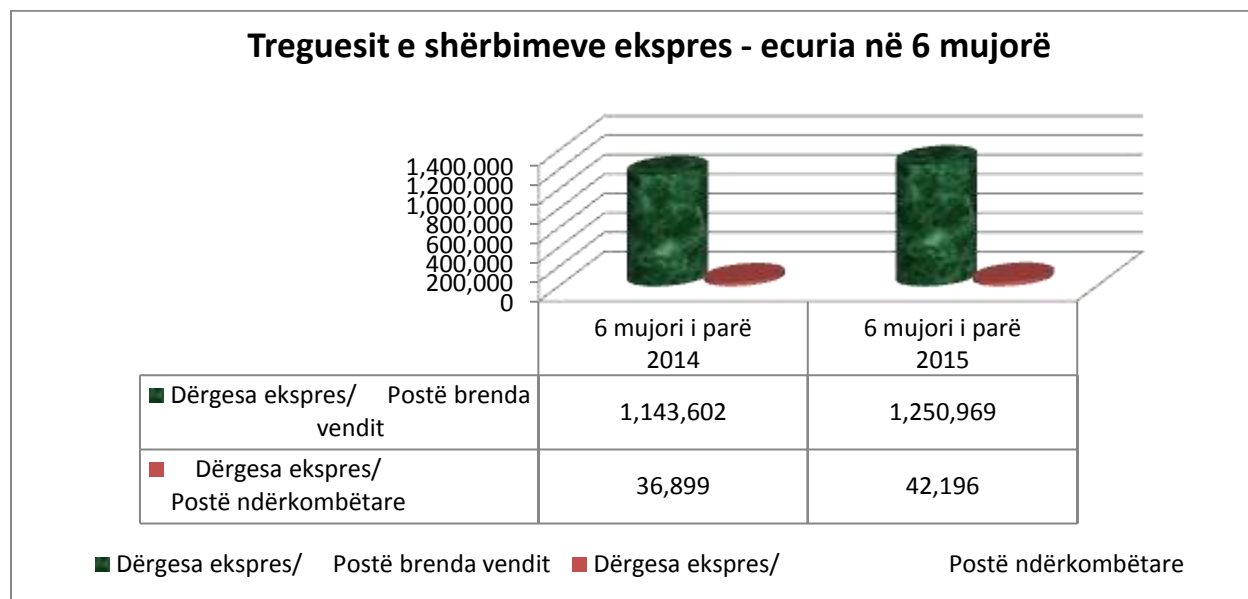
Në shërbimin ekspres brenda vendit, numri i objekteve postare rezulton për YAPS me 625.870, Posta Shqiptare me 314.964 dhe Albanian Courier me 201.179. Në shërbimin ekspres ndërkombëtar për objekte të pranuar rezulton DHL me 15.922, United Transport me 13.244 e ndjekur nga Posta Shqiptare me 5766 objekte.

**Grafiku 4.1** - Treguesit e shërbimeve ekspres - Objekte ekspres



Nga krahasimi në 6 mujorë të numrit të objekteve postare të realizuar në shërbimet ekspres brenda vendit dhe atyre ndërkombëtare në total për Postën Shqiptare dhe Ofruesit e tjerë të Shërbimeve Postare, rezulton se numri i objekteve ekspres brenda vendit gjatë 6 mujorit të parë të vitit 2015 është rritur me rreth 9.39 % krahasuar me 6 mujorin e parë të vitit 2014, ndërsa numri i objekteve ekspres ndërkombëtare është rritur me rreth 14.35 % krahasuar me 6 mujorin e parë të vitit 2014.

**Grafiku 4.1.2** – Shërbimet ekspres brenda vendit / ndërkombëtare - krahasimi në 6 mujorë



## 5. Treguesit teknik të rrjetit postar

Posta Shqiptare e cila ofron shërbim në të gjithë vendin në **552** zyra të hapura për publikun ka treguesit më të mirë të rrjetit, e ndjekur nga Albanian Courier, United Transport, Albanian Cargo Service, Albanian Delivery Express, dhe DHL International Albania. Posta Shqiptare ka vënë në dispozicion të publikut për ofrimin e shërbimit bazë **597** sportele nga të cilët **361** sportele janë të automatizuar/kompjuterizuar.

Në përgjithësi prezenca e zyrave postare të ofruesve të tjerë, përveç Posta Shqiptare, është në qytetet kryesore të vendit.

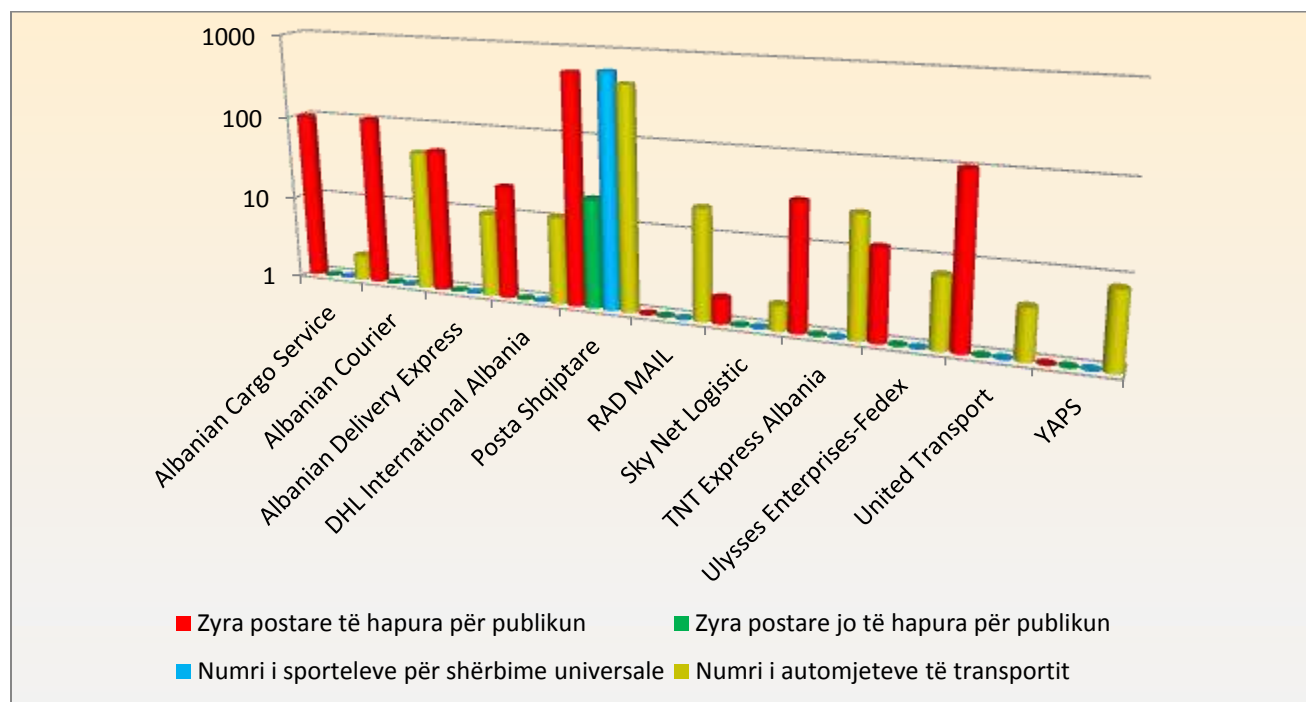
Përsa i përket infrastrukturës së mjeteve postare Posta Shqiptare ka në përdorim 444 automjete transporti, Albanian Courier 46, TNT Express Albania 27, RAD MAIL 21, DHL International Albania 11, të pasuar nga Ofruesit e tjerë.

**Tabela 5.1** - Treguesit teknik të rrjetit postar

Nr. rendor	Emri i personit (juridik/fizik)	Zyra postare të hapura për publikun	Zyra postare jo të hapura për publikun	Numri i sporteleve për shërbime universale	Numri i automjeteve të transportit
1	Albanian Cargo Service	99	1	0	2
2	Albanian Courier	103	1	0	46
3	Albanian Delivery Express	50	1	0	10

4	DHL International Albania	22	1	0	11
5	Posta Shqiptare	552	20	597	444
6	RAD MAIL	1	1	0	21
7	Sky Net Logistic	2	0	0	2
8	TNT Express Albania	32	0	0	27
9	Ulysses Enterprises-Fedex	12	1	0	7
10	United Transport	102	1	0	4
11	YAPS	1	1	0	8
	<b>Totali</b>	<b>976</b>	<b>28</b>	<b>597</b>	<b>582</b>

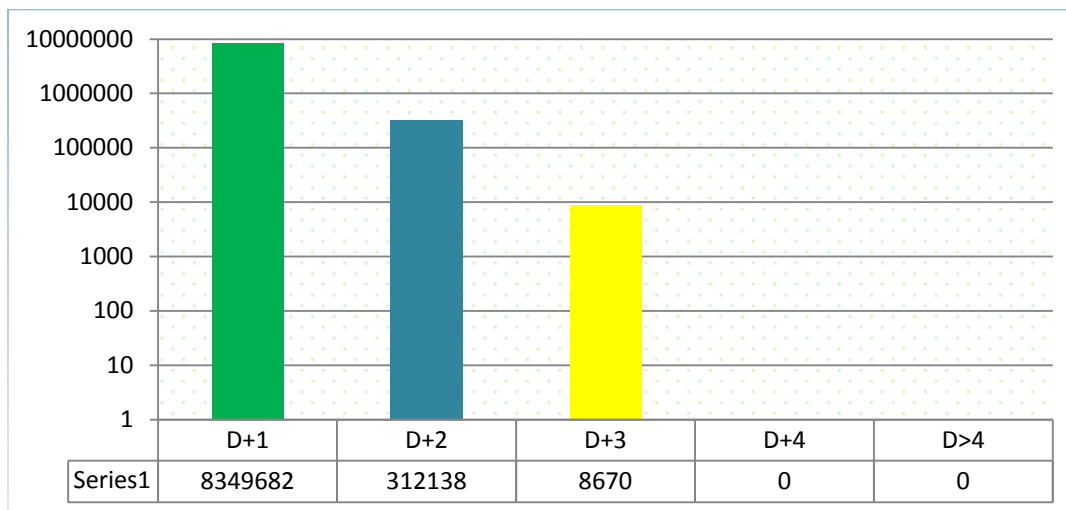
**Grafiku 5.1** - Treguesit teknik të rrjetit postar



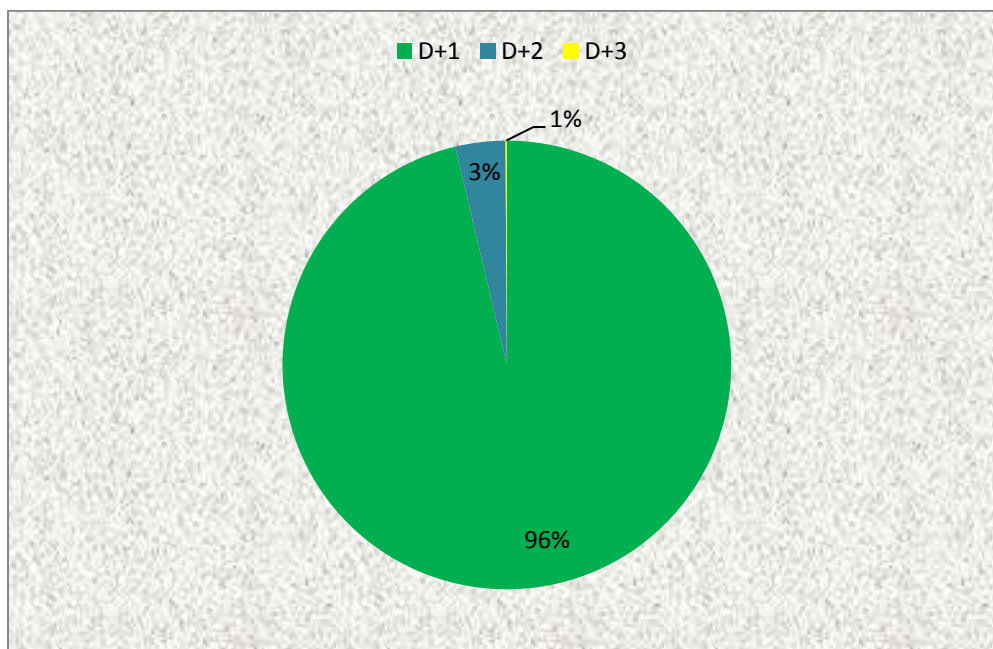
## 6. Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare

### 6.1 Shërbimet postare jo ekspres/universal

**Grafiku 6.1** - Treguesit për numrin e objekteve jo ekspres sipas kohës së dorëzimit- 6 mujori i parë 2015



**Grafiku 6.1.1** – Cilësia e realizimit të shërbimeve postare jo ekspres - 6 mujori i parë 2015



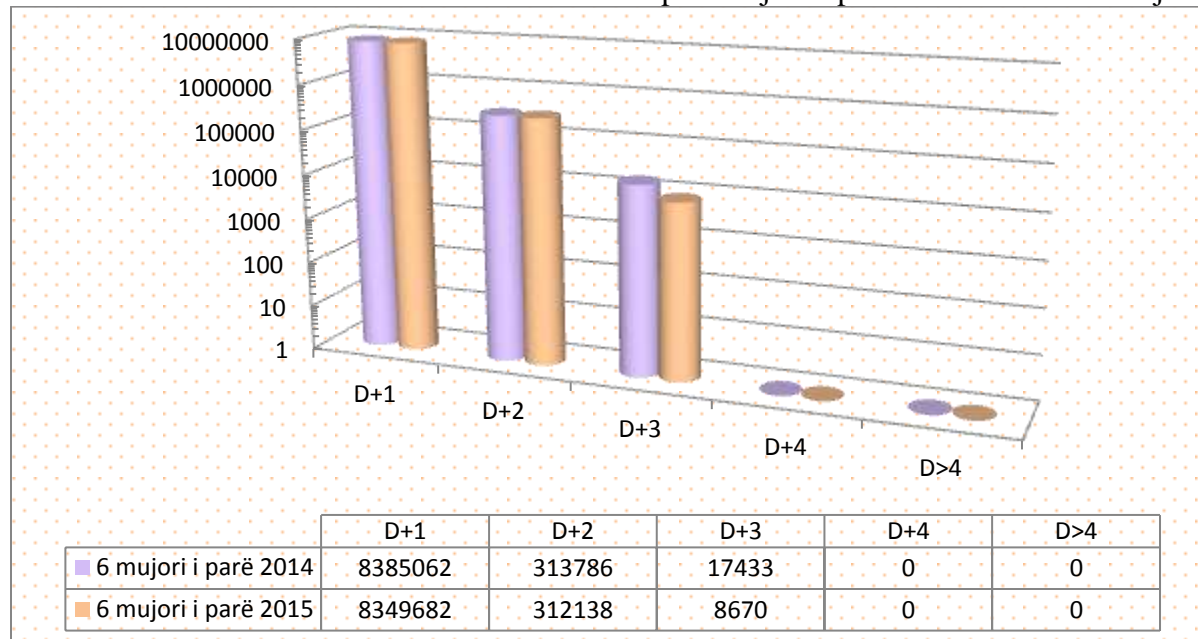
Nga të dhënat e paraqitura në grafikun e mësipërm rezulton se në:

D+1 janë dorëzuar/shpërndarë 96 % e objekteve postare jo ekspres;

D+2 janë dorëzuar/shpërndarë 3% e objekteve postare jo ekspres;

D+3 janë dorëzuar/shpërndarë 1% e objekteve postare jo ekspres;

Krahasimi i të dhënave në 6 mujorë mbi cilësinë e realizimit të shërbimeve postare jo ekspres paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

**Grafiku 6.1.2** – Cilësia e realizimit të shërbimeve postare jo ekspres - krahasimi në 6 mujorë

## 6.2. Shërbimet postare ekspres

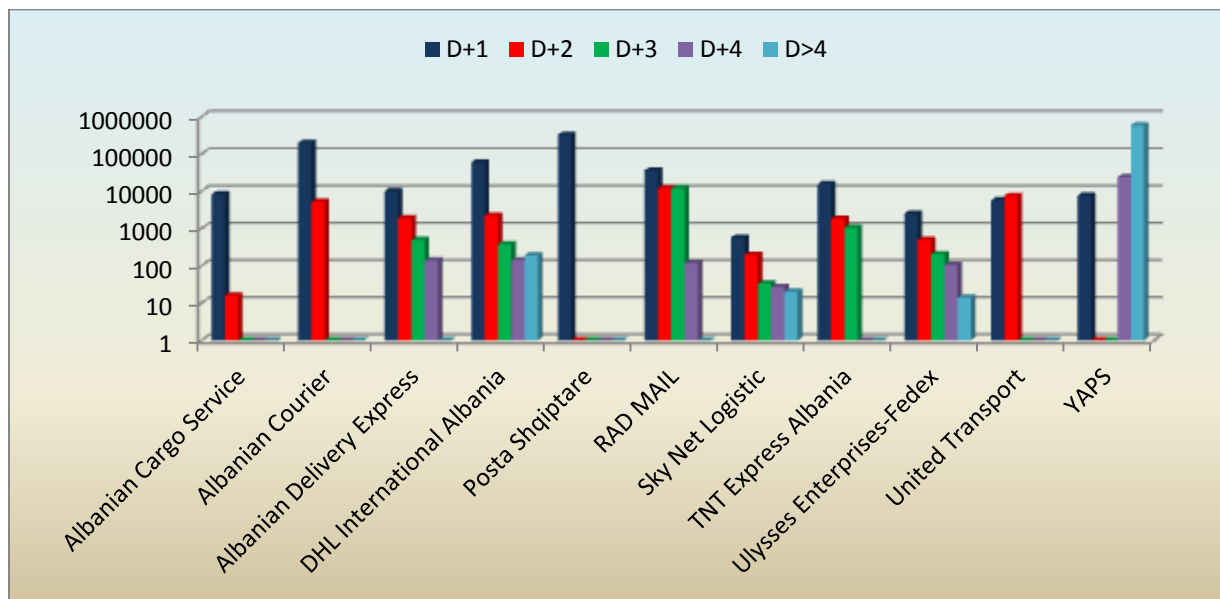
**Tabela 6.2** - Treguesit për numrin e objekteve ekspres sipas kohës së dorëzimit- 6 mujori i parë 2015

Nr. rendor	Emri i personit (juridik/fizik)	D+1	D+2	D+3	D+4	D>4
1	Albanian Cargo Service	8289	16	0	0	0
2	Albanian Courier	201179	5192	0	0	0
3	Albanian Delivery Express	10052	1884	492	137	0
4	DHL International Albania	58541	2223	378	141	189
5	Posta Shqiptare	331401	0	0	0	0
6	RAD MAIL	36360	12120	12000	120	0
7	Sky Net Logistic	569	197	33	27	20
8	TNT Express Albania	15765	1832	1050	0	0
9	Ulysses Enterprises-Fedex	2500	500	205	106	14
10	United Transport	5743	7501	0	0	0
11	YAPS	7710	0	0	23923	594237
	<b>Totali</b>	<b>678109</b>	<b>31465</b>	<b>14158</b>	<b>24454</b>	<b>594460</b>

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

**Grafiku 6.2** - Cilësia / Standardet e realizimit të shërbimeve postare ekspres





Nga të dhënat e paraqitura në tabelën 6.1 rezulton se në:

D+1 janë dorëzuar/shpërndarë 51 % e objekteve postare;

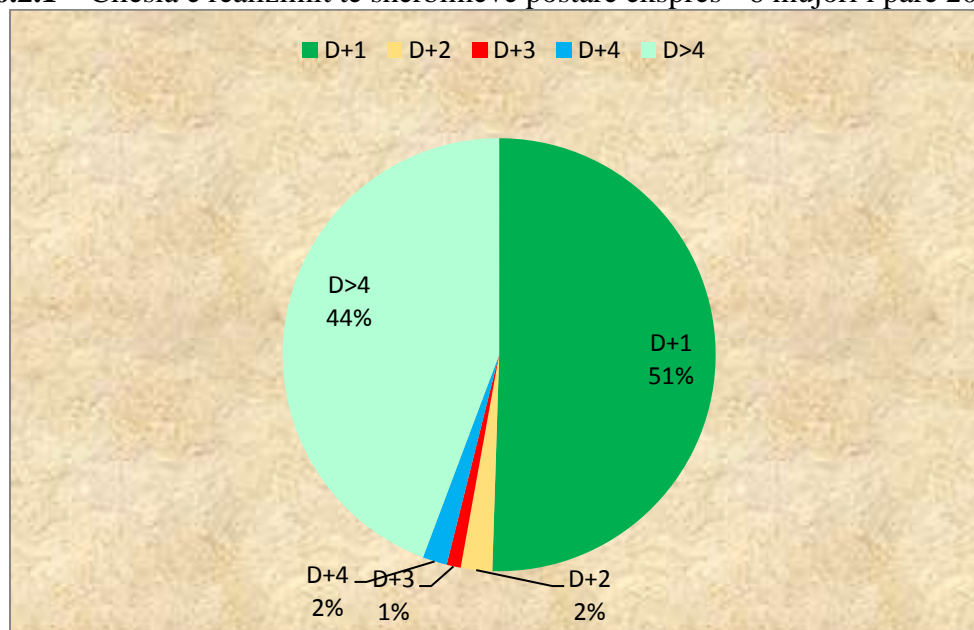
D+2 janë dorëzuar/shpërndarë 2% e objekteve postare;

D+3 janë dorëzuar/shpërndarë 1% e objekteve postare;

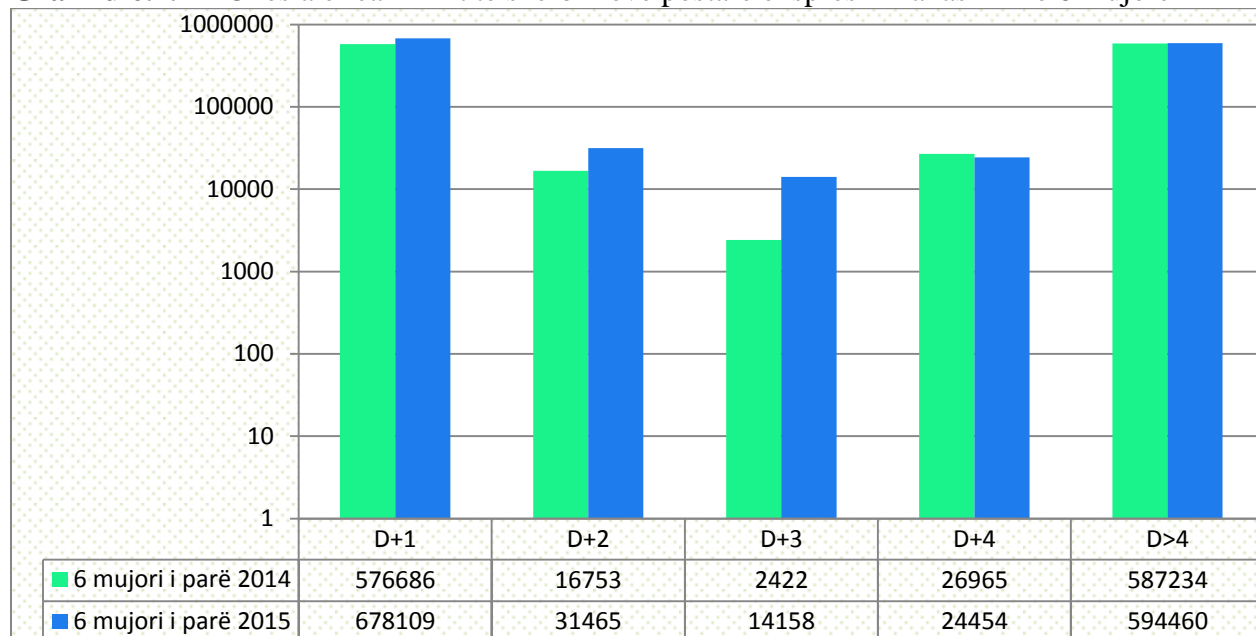
D+4 janë dorëzuar/shpërndarë 2% e objekteve postare;

D>4 janë dorëzuar/shpërndarë 44% e objekteve postare.

**Grafiku 6.2.1** – Cilësia e realizimit të shërbimeve postare ekspres - 6 mujori i parë 2015



Krahasimi i të dhënave në 6 mujorë mbi cilësinë e realizimit të shërbimeve postare ekspres paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

**Grafiku 6.2.2** – Cilësia e realizimit të shërbimeve postare ekspres - krahasimi në 6 mujorë

## 7. Të punësuarit

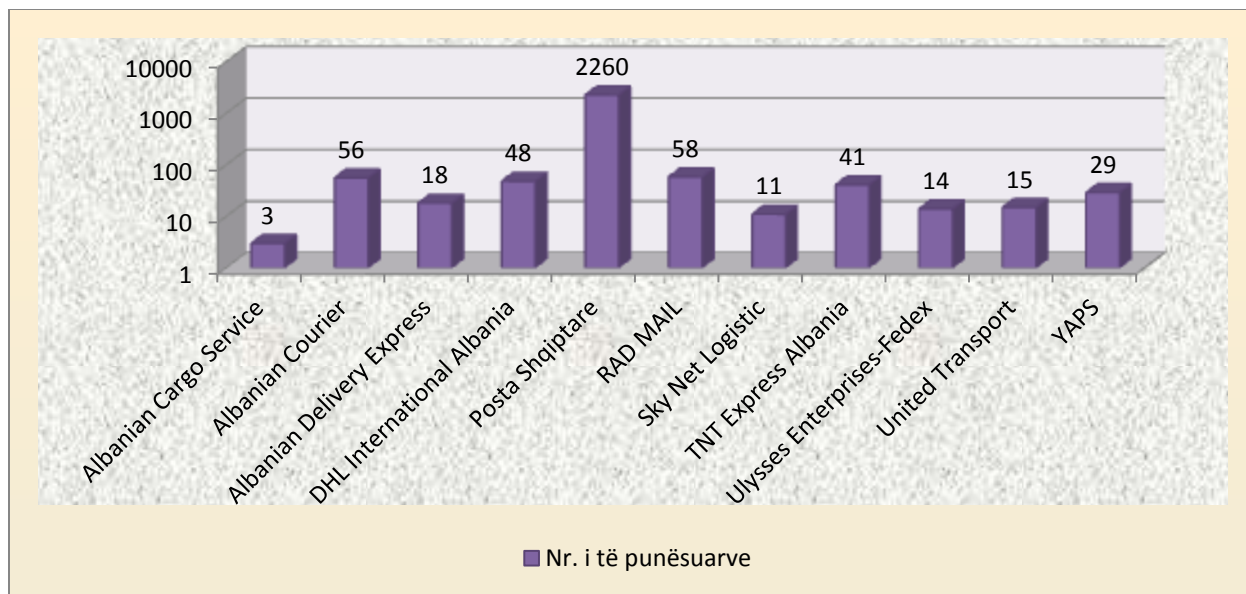
1. Me kohë të plotë 2.486 punonjës;
2. Më kohë të pjesëshme 67 punonjës.

Në funksion të volumit të punës Posta Shqiptare ka 2260 të punësuar, Albania Courier 56, DHL International Albania 48, TNT Express Albania 41, të ndjekur nga subjektet e tjerë sipas shifrave që paraqiten në tabelën 7.1

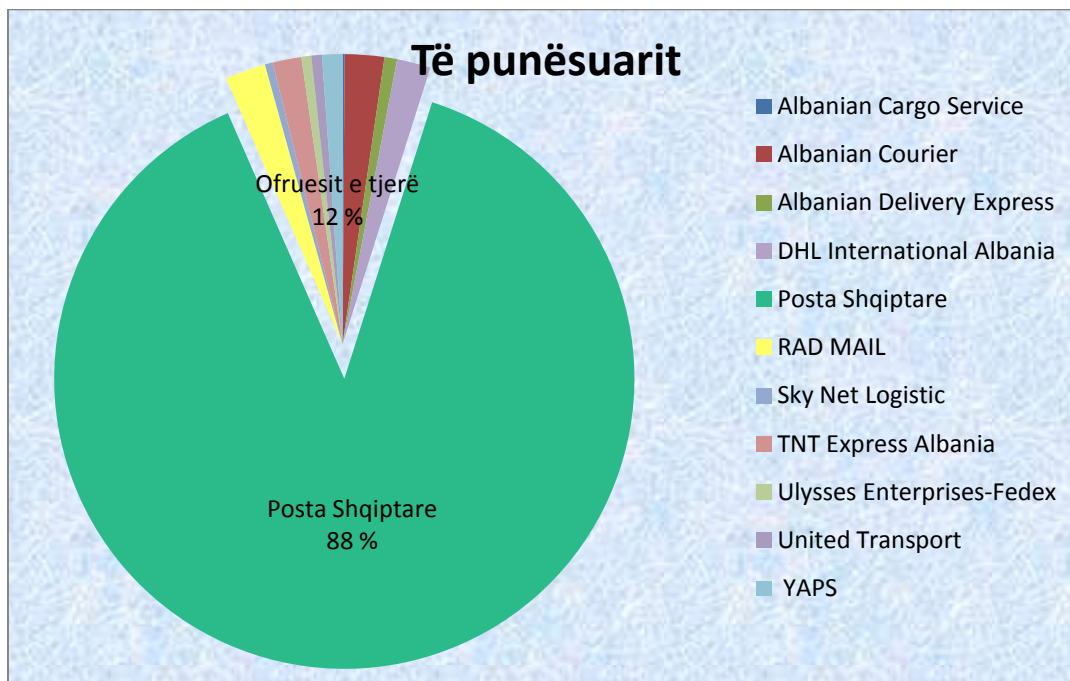
**Tabela 7.1-** Të punësuarit gjithsej

Nr. rendor	Emri i personit (juridik/fizik)	Nr. i të punësuarve
1	Albanian Cargo Service	3
2	Albanian Courier	56
3	Albanian Delivery Express	18
4	DHL International Albania	48
5	Posta Shqiptare	2260
6	RAD MAIL	58
7	Sky Net Logistic	11
8	TNT Express Albania	41
9	Ulysses Enterprises-Fedex	14
10	United Transport	15
11	YAPS	29
	<b>Totali</b>	<b>2553</b>

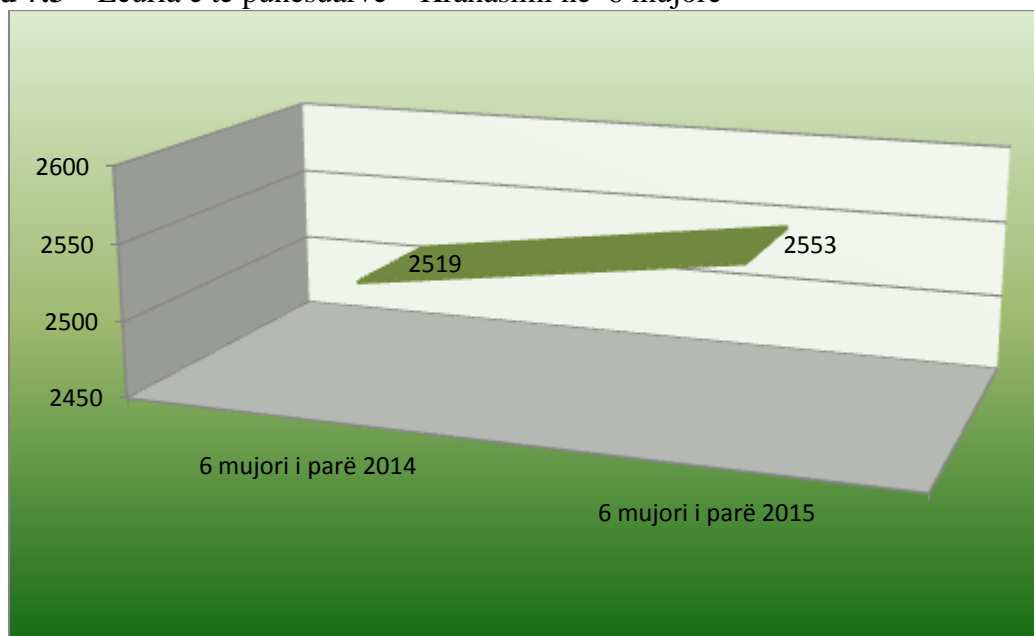
**Grafiku 7.1 – Të punësuarit gjithsej**



**Grafiku 7.2 – Të punësuarit**



Krahasimi i të dhënave në 6 mujorë mbi numrin e të punësuarve në sektorin postar paraqitet në grafikun e mëposhtëm:

**Grafiku 7.3** – Ecuria e të punësuarve – Krahasimi në 6 mujorë

Nga këto të dhëna vërehet se numri i të punësuarve në 6 mujorin e parë 2015 është rritur me rreth 1.35 % në krahasim me 6 mujorin e parë 2014.

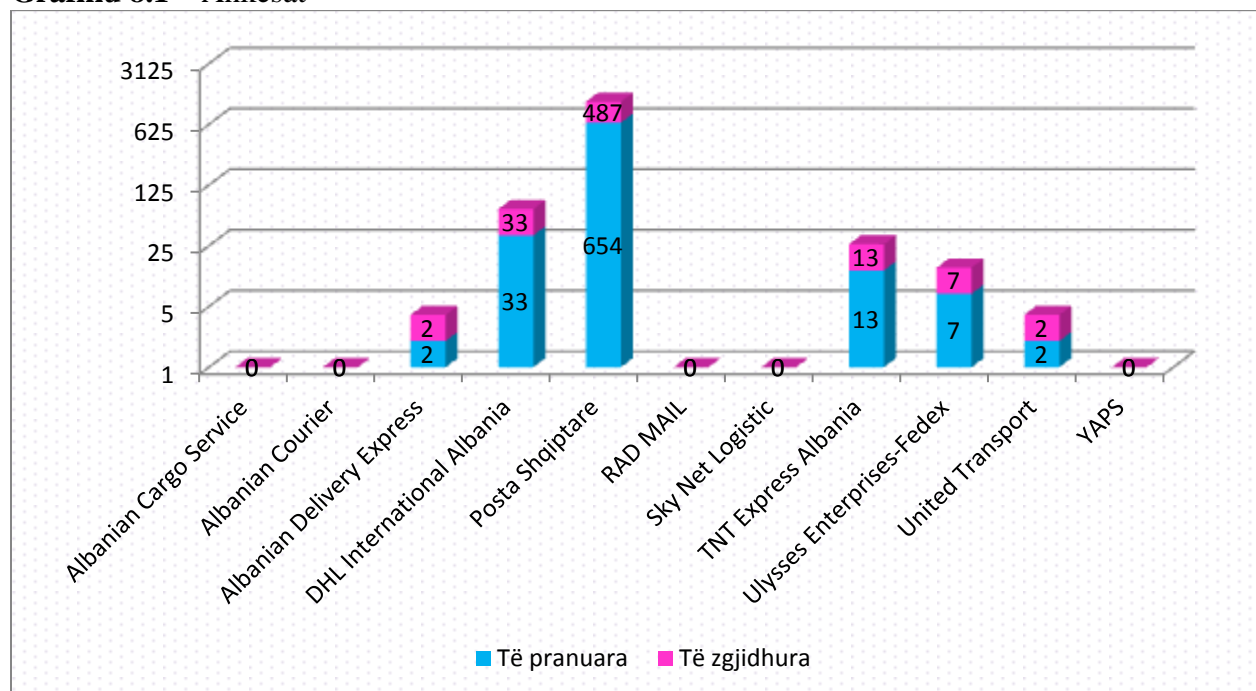
### **8. Ankesat e përdoruesve (Reklamacionet)**

Sipas të dhënave të dërguara, gjatë 6 mujorit të parë 2015 pranë Posta Shqiptare janë depozituar 654 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 487, pranë DHL janë depozituar 33 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 33, TNT Express Albania ka regjistruar 13 reklamacione, nga të cilat ka zgjidhur 13, Ulysess Enterprises ka regjistruar 7 nga të cilat ka zgjidhur 7 reklamacione, ndërsa United Transport dhe Albanian Delivery Express kanë pranuar 2 reklamacione nga të cilat janë zgjidhur 2.

**Tabela 8.1** – Ankesat

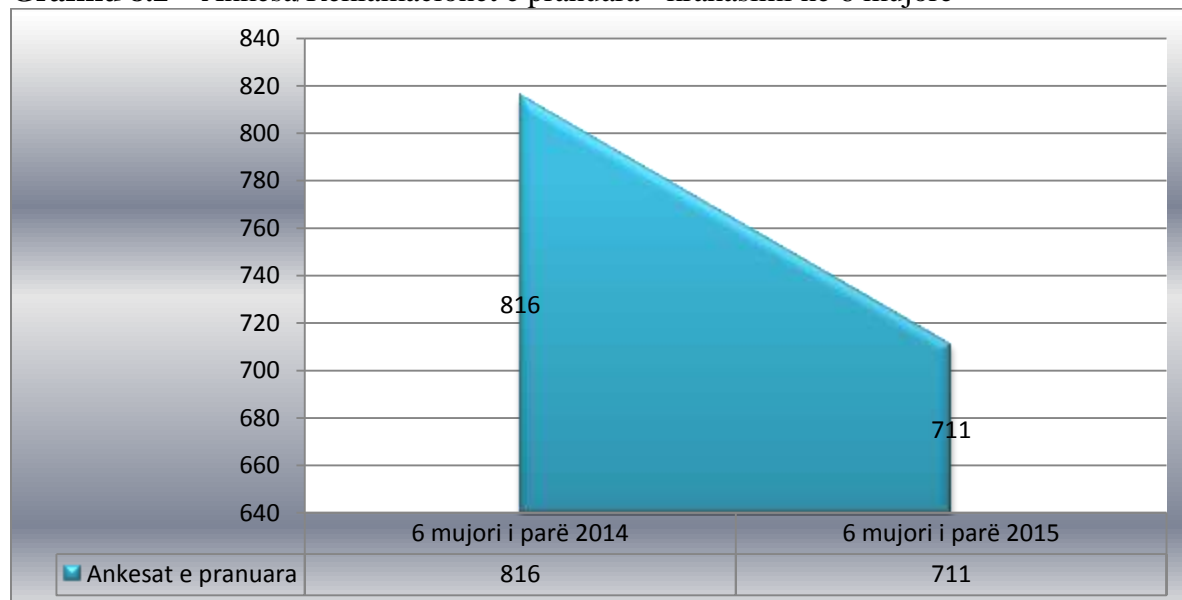
Nr. rendor	Emri i personit (juridik/fizik)	Të pranuar	Të zgjidhura
1	Albanian Cargo Service	0	0
2	Albanian Courier	0	0
3	Albanian Delivery Express	2	2
4	DHL International Albania	33	33
5	Posta Shqiptare	654	487
6	RAD MAIL	0	0
7	Sky Net Logistic	0	0
8	TNT Express Albania	13	13
9	Ulysess Enterprises-Fedex	7	7
10	United Transport	2	2
11	YAPS	0	0
	<b>Totali</b>	<b>711</b>	<b>544</b>

**Grafiku 8.1 – Ankesat**



Nga krahasimi i Ankesave (Reklamacioneve) të pranuar, gjatë 6 mujorit të parë 2015 vërehet një rënie me rreth 12.87% të ankesave nga operatori publik dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me 6 mujorin e parë 2014.

**Grafiku 8.2 – Ankesa/Reklamacionet e pranuar - krahasimi në 6 mujorë**



Nga krahasimi i Ankesave (Reklamacioneve) të zgjidhura në gjashtë mujorë, në 6 mujorin e parë 2015 vërehet një rënie me rreth 24.23 % të ankesave nga operatori publik dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve postare në krahasim me 6 mujorin e parë 2014.

**Grafiku 8.3** - Reklamacionet e zgjidhura - krahasimi në 6 mujorë

