



*POLITIKAT STRATEGJIKE
TË SHËRBIMIT POSTAR
NË REPUBLIKËN E
KOSOVËS*

2013 - 2017

*Dhjetor 2012,
Prishtinë*

Përmbajtja:	Faqe
Shkurtesat.....	4
Qëllimi, Misioni, Vizioni	4
1. Përmbledhje ekzekutive.....	6
1.1. Objektivat kryesore	7
1.2. Veprimet e nevojshme dhe rekomandimet për zgjidhjen e problemit	7
2. Hyrje.....	8
2.1. Ndërlidhja e Politikave me prioritetet e Qeverisë.....	9
2.2. Arsyet e inicimit të hartimit të dokumentit Politik.....	9
3. Metodologjia	10
3.1. Bashkëpunimi i institucioneve në përgatitjen e Politikave.....	10
4. Sfondi.....	11
4.1. Rrethanat e përgjithshme në të cilat ka evoluar problemi me kalimin e kohës.....	12
4.2. Krahasimi i shërbimeve postare të vendit tonë me ato të regjionit	13
4.3. Faktorët që e kanë shkaktuar, apo kanë ndikuar në masë të konsiderueshme në gjendjen aktuale	14
4.4. Shkaktarët që nuk mund të ndikohen nga veprimet qeveritare	14
4.5. Gjendja aktuale në tregun e shërbimeve postare në Kosovë	14
5. Objektivat	19
6. Adresimi i problemeve, alternativat e konsideruara dhe qasjet e rekomanduara	20
6.1 Ofrimi i Shërbimit Universal Postar dhe zgjerimi i rrjetit në tërë territorin e Republikës Kosovës.....	20
6.2. Ndryshimi i Kodit Postar dhe aplikimi i sistemit elektronik të adresave	20
6.3. Krijimi i ambientit të përshtatshëm ligjor dhe rregullator për ofrimin e Shërbimeve Postare	21
6.4. Informatizimi i rrjetit dhe shërbimeve postare.....	22
6.5. Anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare dhe bashkëpunimi rajonal në Sektorin Postar	22
7. Hapat e ardhshëm për zbatimin e strategjisë.....	23
Shtojca 1.....	24
Shtojca 2.....	24

Lista e figurave:

Faqe

1. **Figura 1.** Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare për periudhën kohore TM3/TM4 të vitit 2011, 13
2. **Figura 2.** Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare të ndarë sipas % dhe operatorëve për periudhën TM3/TM4 2011..... 13
3. **Figura 3.** Pasqyra e volumit të dërgesave i ndarë sipas kategorive në trafikun e brendshëm dhe ndërkombëtar të realizuar nga PK ShA. periudha TM3/TM4 2011,..... 14
4. **Figura 4.** Pasqyra e ndarjes së tregut të shërbimeve postare sipas % së të hyrave të operatorëve postarë për vitin 2011,..... 14
5. **Figura 5.** Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare për vendore dhe ndërkombëtare për periudhën kohore TM1 /TM2 2012, 15
6. **Figura 6.** Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare të ndara sipas % dhe operatorëve për periudhën kohore TM1/TM2 2012, 15
7. **Figura 7.** Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare të ndara sipas %,llojit për trafikun vendor dhe ndërkombëtare realizuar nga PK ShA., për periudhën TM1/TM2 2012, 16
8. **Figura 8.** Pasqyra krahasimore dhe lëvizjet/ndryshimet e të hyrave të PK ShA, për vitet 2009/2011, 16

Lista e shkurtesave

RKS	Republika e Kosovës
QeK	Qeveria e Kosovës
MZHE	Ministria e Zhvillimit Ekonomik
ARKEP	Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
PTK Sh.A	Posta dhe Telekomunikacioni i Kosovës Shoqëri Aksionare
PK Sh.A.	Posta e Kosovës, Shoqëri Aksionare
VALA	Telefonia Mobile
TK	Telekomi i Kosovës
PTT	Posta, Telefoni dhe Telegrafi
OPP	Operatori Publik Postar
OP	Operator Postar
QTP	Qendra Transite Postare
BE	Bashkimi Evropian
UPU	Unioni Postar Universal
PE	PostEvropa – Shoqata e Operatorëve Publik Postar të Evropës
CEPT	Komiteti Evropian për Postë dhe Telekomunikacion
Direktiva	Direktivat e Bashkimit Evropian
BQK	Banka Qendrore e Kosovës

Qëllimi

Qëllimi i hartimit të këtij dokumenti është krijimi i kornizës strategjike për zhvillimin e sektori të shërbimeve postare në Republikën e Kosovës për periudhën kohore 2013-2017, përcaktimin e synimeve dhe objektivave, krijimin e kushteve për një treg të lirë dhe të mirëfilltë, promovimin e interesave të shfrytëzuesve dhe ofruesve të shërbimeve, duke siguruar cilësi të lartë të realizimit të këtyre shërbimeve.

Vizioni

Shërbime të nivelit të lartë dhe cilësore, shpejtësi, besueshmëri, siguri dhe qasje në shërbime postare për të gjithë shfrytëzuesit në Republikën e Kosovës, avancim të shërbimeve dhe zhvillim të mirëfilltë dhe të qëndrueshëm të sektorit postar.

Misioni

Zhvillim i sektorit të shërbimit postar në Kosovë, duke ngritur efektivitetin dhe transparencën ndaj shfrytëzuesve të shërbimeve, në përputhje me Direktivat e BE-së, të cilat sigurojnë shërbime cilësore, të qëndrueshme dhe çmime të përballueshme në tërë territorin e Kosovës.

1. Përmbledhje ekzekutive

Me miratimin e dokumentit të Politikave Strategjike të zhvillimit të Sektorit të Shërbimit Postar (*tutje: Politikat*), Qeveria e Kosovës (*tutje: QeK*) do t'i përcaktojë drejtimit e zhvillimit të sektorit postar në Republikën e Kosovës, mënyrën e zbatimit të saj, nxitjen e konkurrencës së lirë, promovimin dhe zhvillimin e shërbimeve të reja në shërbimin postar etj.

Posta e Kosovës Sh.A (*tutje: PK*) ofron të gjitha shërbimet universale postare dhe shërbimet e rezervuara postare. Infrastruktura e PK-së, ka nevojë që të përmirësohet si dhe të ngritet profitabiliteti biznesor.

Meqenëse PK deri tani ka funksionuar në kuadër të ndërmarrjes publike PTK Sh.A si njësi e veçantë e biznesit, varshmëria e saj ka qenë e përhershme prej dy njëjive tjera të biznesit Valës dhe Telekomit. Ndarja e Postës së Kosovës nga PTK Sh.A ka kufizuar qëndrueshmërinë dhe stabilitetin financiar të saj.

Në mënyrë që PK si operator publik postar t'i plotësojë nevojat dhe kërkesat e qytetarëve për ofrimin e të gjitha shërbimeve universale postare, me kualitet të lartë dhe tarifa të përballueshme, duhet ndërmarrë hapa të nevojshëm për transformimin e sektorit postar, duke mos dëmtuar dhe duke vazhduar me liberalizimin e tregut postar dhe të shërbimeve.

Politikat përcaktojnë objektivat strategjike të Qeverisë së Kosovës në sektorin postar, veprimet dhe rekomandimet që duhet ndërmarrë, aktivitetet për zbatimin e planit të veprimit për arritjen e këtyre objektivave strategjike.

Politikat i mbulojnë fushat e caktuara problemore të identifikuara dhe të cilat duhet trajtuar nga institucionet qeveritare të Republikës së Kosovës dhe operatorët postar. Fushat problemore të nevojshme për t'u trajtuar janë si në vijim:

- Mos ofrimi i shërbimit universal postar në tërë territorin e Kosovës;
- Kodi Postar ekzistues;
- Mungesa e Sistemit të Adresimit elektronik shtetëror dhe standardet e cilësisë së shërbimeve;
- Ambienti jo i përshtatshëm ligjor dhe rregullator postar, si dhe mungesa e anëtarësimit në organizatat ndërkombëtare;
- Mungesa e informatizimit të shërbimeve, ofrimi i shërbimeve të avancuara dhe zgjerimi i rrjetit postar.

Përmes këtij dokumenti QeK synon që ta avancojë sektorin e shërbimit postar, duke ngritur efikasitetin dhe efektivitetin në realizimin e shërbimeve universale postare, në mënyrë që këto shërbime të plotësojnë nevojat e konsumatorëve dhe shfrytëzuesve të shërbimeve postare, krijimin e qëndrueshmërisë dhe stabilitetit financiar të sektorit postar, qasje të lehtë të shtresave me nevoja sociale në shërbime universale postare, dhe zhvillimin ekonomik të sektorit postar dhe ekonomisë së vendit.

1.1. Objektivat kryesore

1. Ofrimi i Shërbimit Universal Postar dhe zgjerimi i rrjetit në tërë territorin e Republikës Kosovës;
2. Ndryshimi i Kodit postar dhe aplikimi i sistemit elektronik të adresave;
3. Krijimi i ambientit të përshtatshëm ligjor dhe rregullator për ofrimin e shërbimeve postare;
4. Informatizimi i rrjetit postar dhe shërbimeve postare;
5. Anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare dhe bashkëpunimi rajonal në Sektorin Postar.

Objektivat, synimet, dhe aktivitet që duhet ndërmarrë, përkatësisht afatet kohore, palët e përfshira dhe kostoja për realizimin e objektivave janë të paraqitura dhe shtjelluara në vazhdim të dokumentit dhe në tabelën në **Shtojcën 1**.

1.2. Veprimet e nevojshme dhe rekomandimet për zgjidhjen e problemit

Për të adresuar fushat problemore dhe avancuar sektorin e shërbimeve postare dhe për të arritë objektivat e specifikuar në këtë dokument duhet të ndërmerren një mori aktivitete.

Revitalizimi dhe ngritja e cilësisë së realizimit të shërbimeve në sektorin postar, plotësimi i infrastrukturës ekzistuese dhe hapja e zyrave/pikave të reja postare në tërë territorin e vendit, janë veprime që duhet ndërmarrë në afat sa më të shkurtër, nga entitetet përgjegjëse për zhvillimin e sektorit të shërbimeve postare.

Përmbushja e obligimeve/detyrimeve për ofrimin e shërbimeve universale postare, në përputhje me dispozitat ligjore, përmirësimi i cilësisë së realizimit të shërbimeve postare dhe rritja e efikasitetit operacional në procesin e pranimit, përpunimit bartjes dhe shpërndarjes /dorëzimit të dërgesave postare, gjithashtu

janë veprime që kontribuojnë dukshëm në cilësinë e ofrimit të shërbimeve postare për qytetarët e vendit.

Krijimi i ambientit dhe kushteve të përshtatshme për treg të lirë dhe konkurrues, futje të shërbimeve të reja postare, si shërbimet financiare, shërbime të transportit-logjistike, veprimtari sigurimi, ofrim të shërbimeve të shitjes së produkteve të ndryshme dhe e-shërbimeve, përkatësisht krijimi i një tregu stabil dhe fitimprurës për ofruesit e shërbimeve do të ndikojë në zhvillim të qëndrueshëm ekonomik të sektorit postar.

Zhvillimi i sektorit postar duke u bazuar në praktikat më të mira të vendeve të BE-së, harmonizimi i akteve ligjore e nënligjore me direktivat e BE-së, anëtarësimi në mekanizmat ndërkombëtare dhe bashkëpunimi rajonal, po ashtu janë parakushte për qëndrueshmëri të sektorit të shërbimeve postare.

2. Hyrje

Shërbimet postare në Republikën e Kosovës, ofrohen që pas përfundimit të luftës, përkatësisht nga data 15 mars, 2000 në trafikun e brendshëm, ndërsa në trafikun ndërkombëtar nga data 15 maj, 2000. Deri më 15 maj, 2006, shërbimet postare janë realizuar pa ndonjë mbikëqyrje dhe ndikim të veçantë nga organet dhe institucionet shtetërore, ndërsa më 15 Maj 2006, për herë të parë Ministria e Transportit dhe Post-Telekomunikacionit (MTPT) ka licencuar të gjithë operatorët të cilët kanë ofruar shërbime postare që nga përfundimi i luftës e deri në këtë kohë dhe që kanë plotësuar kushtet dhe kriteret e vendosura për licencim.

Ligji aktual për Shërbimet Postare, Nr. 03/L-173 (*tutje: Ligji*) është në përputhje me kornizën ligjore të BE-së, përkatësisht direktivat që kanë të bëjnë me sektorin e shërbimit postar dhe është miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës më 15 prill 2010, dekretuar nga Presidenti i Republikës më datë 04 maj 2010 dhe është shpallur në Gazetën Zyrtare më 25 maj 2010. Ky Ligj ka të ndara përgjegjësitë e organeve të cilat bëjnë politikat dhe strategjitë në sektorin e shërbimit postar dhe atyre që rregullojnë tregun e shërbimeve postare.

Kompetencat, detyrat dhe përgjegjësit e Ministrisë në sektorin e shërbimit postar janë të përcaktuara dhe definuara me nenin 4 të Ligjit, që kanë të bëjnë me politikat dhe strategjinë e zhvillimit të sektorit të shërbimit postar, ndryshimin e Ligjit dhe akteve nënligjore, përfaqësimin ndërkombëtar etj, ndërsa detyrat dhe kompetencat

e Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (tutje: ARKEP) në fushën e sektorit të shërbimeve postare, janë të përcaktuara me nenin 6 të këtij Ligji e që kanë të bëjnë me rregullimin e tregut përkatësisht procedurat e licencimit, kontrollin, mbikëqyrjen/monitorimin e tregut të shërbimeve, tarifat dhe cilësinë e realizimit të shërbimeve, zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe trajtimin/shqyrtimin e ankesave të operatorëve dhe shfrytëzuesve të shërbimeve.

2.1. Ndërlidhja e Politikave me prioritetet e Qeverisë

Prioritetet e QeK janë zhvillimi i sektorit të shërbimit postar dhe ofrimi i të gjitha shërbimeve postare që kontribuojnë në mirëqenien dhe kohezionin social në përgjithësi. Zhvillimin e sektorit të shërbimeve postare, QeK e konsideron si mekanizëm shumë të rëndësishme për lehtësimin e qasjes së qytetarëve në shërbimet universale postare, rritjen e cilësisë së shërbimit postar sipas standardeve Europiane, sigurimin dhe ofrimin e shërbimeve universale dhe të avancuara postare me çmime konkurruese, duke hartuar dhe zbatuar Politika Strategjike të veçanta Sektoriale.

2.2. Arsyet e inicimit të hartimit të dokumentit të Politikave

Dokumenti është hartuar në përputhje dhe duke u bazuar në nenin 4 paragrafët (1.1) dhe (1.2) të Ligjit nr. 03/L-173, për Shërbime Postare, dhe si nevojën për të ndërmarrë hapa dhe veprime të nevojshme për të krijuar një treg të qëndrueshëm dhe stabil në sektorin e shërbimit postar.

Arsye e inicimit të hartimit të këtij dokumenti Strategjik, është krijimi i parakushteve për funksionalizimin dhe liberalizimin e plotë të tregut dhe shërbimeve postare, duke respektuar dhe përmbushur dispozitat e parapara në Ligjin nr. 03/L-173, për Shërbime Postare dhe Direktivat e Komisionit Evropian për Shërbimet Postare, direktivat: 97/67/EC; 2002/39/EC; dhe 2008/06/EC; si dhe nevojat për:

- Krijimi i një tregu stabil konkurrues dhe efikas në sektorin e shërbimeve postare;
- Qasje të lehtë dhe funksionale në shërbimet postare të cilat duhet të jenë më afër qytetarit dhe konsumatorëve, duke shtrirë zonën e shërbimeve dhe zgjeruar gamën e shërbimeve në harmoni me kërkesat e tregut;

- Përcaktimi i kriterëve për minimizim, ose eliminimin e plotë të dukurive negative të cilat mund të kenë ndodhur në të kaluarën, duke krijuar parakushte për vetë qëndrueshmëri financiare të çdo subjekti të angazhuar në këtë shërbim të rëndësishëm;
- Krijimi i kushteve të përshtatshme dhe motivimi i pjesëmarrësve në treg për investime të mëtutjeshme në sektorin e shërbimit postar;
- Krijimi i ambientit të përshtatshëm për zgjerim të gamës së shërbimeve postare, me shërbime të reja;
- Krijimin e mundësive të bashkëpunimi mes të operatorëve të shërbimeve postare në nivel rajonal, duke mbrojtur reciprokisht interesat e të gjitha palëve që kanë të bëjnë me këto shërbime.

3. Metodologjia

3.1. Bashkëpunimi i institucioneve në përgatitjen e Politikave

Sponsorues i dokumentit “Politikat strategjike të zhvillimit të sektorit të shërbimeve Postare në Republikën e Kosovës” është MZHE, ndërsa në përpilimin e saj kanë ndihmuar edhe institucionet të cilat kanë qenë të përfaqësuar përmes zyrtarëve të tyre si pjesë e grupit punues.

Në përpilimin dhe hartimin e këtij dokumenti, institucionet të cilat kanë dhënë kontributin e tyre duke u përfaqësuar përmes ekspertëve të tyre janë:

- Ministria e Zhvillimit Ekonomik,
- Zyra e Kryeministrit të Republikës së Kosovës, ,
- Ministria e Financave,
- Autoritetit Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP),
- Posta e Kosovës Sh.A’,

Gjatë përpilimit të dokumentit janë konsultuar edhe palët tjera të interesit përfshirë këtu edhe operatorët privat të shërbimeve postare.

4. Sfondi

Nevojat e shfrytëzuesve dhe kërkesat e tregut për shërbime postare duhet plotësuar duke shfrytëzuar teknologjitë më të avansuara të kohës të cilat ndikojnë në shpejtësinë e kryerjes së shërbimeve dhe në uljen e kostos së tyre. Përdorimi i teknologjive të reja për të ofruar shërbime postare do të rezultojë me biznese të suksesshme dhe me reformim dhe ristrukturim të shërbimeve postare. Sektori i shërbimit postar përveç shërbimeve tashmë të standardizuara dhe të zakonshme, gjithnjë e më tepër po e zgjeron gamën dhe veprimtarinë e vet, duke ofruar edhe shërbime financiare të cilat rezultojnë me përfitime dhe zhvillim ekonomik të operatorëve dhe në përgjithësi në zhvillim ekonomik të vendit dhe në veçanti përfitime për bizneset e vogla dhe të mesme. QeK në politikat e veta zhvillimore për sektorin e shërbimeve postare do të bazohet në Direktivat e BE, rekomandimet e UPU-së dhe në praktikat më të mira të zhvillimit të tregut të shërbimeve postare në nivel rajonal dhe ndërkombëtar.

Vëmendje e posaçme duhet ti kushtohet ristrukturimit dhe reformimit të operatorit publik postar Postës së Kosovës. Pas ndarjes së PK nga PTK, QeK në cilësinë e aksionarit, duhet të veproj në drejtim të krijimit të kushteve që kjo kompani të operojë në një treg të hapur dhe transparent, duke u bazuar në parimet e tregut të lirë duke u mbështetur në menaxhim vizionar të kompanisë, duke synuar shtimin i vlerës së aseteve dhe krijimin e kushteve për vetëqëndrueshmëri dhe stabilitet financiar të PK-së.

Gjithashtu, për të avancuar sektorin e shërbimeve postare dhe për të ngritur kualitetin e shërbimeve për të gjithë qytetarët duhet patjetër ti kushtohet vëmendje e veçantë ofrimit të shërbimit postar universal në tërë territorin e Kosovës, përfshirë hapsirat/vendet në të cilat ka vështërsi të ofrimit të shërbimeve, duhet të zgjidhet çështja e kodit postar ekzistues si dhe të shfrytëzohen mundësitë që do të krijohen me ëçrdorimin e sistemit elektronik shtetëror të adresave. Gjithashtu avancimi i ambientit ligjor dhe rregullator postar si dhe anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare duhet të jenë prioritete dhe përpjekje e vazhdueshme e institucioneve përgjegjëse për sektorin e shërbimeve postare. Zgjerimi i rrjetit postar si dhe modernizimi i infrastrukturës postare dhe shfrytëzimi i teknologjive të reja informative dhe komunikuese për ofrim të shërbimeve nga operatorët postar do të kontribuojë ndjeshëm në kualitetin e këtyre shërbimeve dhe në qëdrueshmërinë e sektorit të shërbimit postar në përgjithësi.

4.1. Rrethanat e përgjithshme në të cilat ka evoluar problemi me kalimin e kohës

Posta, Telefoni dhe Telegrafi i Kosovës (PTT), si kompani shtetërore është themeluar në vitin 1959. Pas përfundimit të luftës operimin e saj e ka filluar si kompani publike e njohur si "Postë Telekomunikacioni i Kosovës" (PTK) në pronësi shtetërore (100 %) dhe nga 01/08/2012 i ndarë nga PTK-ja, me emërtimin si entitet i ri "Posta e Kosovës" Sh.A (PK).

Posta e Kosovës Sh.A si Operator Publik Postar (OPP), ka për detyrë sigurimin, përmbushjen dhe realizimin e shërbimit universal dhe të rezervuar postar në tërë territorin e Republikës së Kosovës. OPP ofron një gamë të gjerë të shërbimeve tradicionale/bazë (universale) postare si: postën e letrave, pakove/kolipostën, shërbime të urdhërpagesave, pastaj shërbime të veçanta për shërbimet universale, shërbimin e postës së shpejtë (EMS), shërbime të biznesit si shitje të produkteve postare si dhe shërbime të caktuara financiare për telefoninë fikse- Telekomit dhe operatorin mobil- Vala, pagesa të ndryshme, arkëtimi i faturave të telefonisë mobile dhe telefonisë fikse (sipas sistemit *KOSGIRO*).

Ndërsa operatorët privat postar kryesisht ofrojnë shërbimet korrier, (derë më derë); dhe shërbime ekspres.

PK, deri në ndarjen e saj, ishte njësi biznesore brenda korporatës së PTK-së, e cila operonte me tri njësi biznesi, të cilat përbëheshin nga:

- Posta e Kosovës;
- Telefonia Fikse - Telekomit; dhe
- Telefonia Mobile - Vala.

PK, krahasuar me të hyrat e gjeneruara nga të hyrat operacionale të cilat ishin mjaft të ulëta, ishte në vartësi të plotë nga dy njësitë tjera të PTK-së, Vala dhe Telekomit. Pas ndarjes së saj nga dy njësitë tjera, PK duhet të krijojë një strategji të mirëfilltë të zhvillimit të saj, rritjen e të hyrave nga shërbimet operacionale duke zhvilluar shërbimet ekzistuese postare dhe duke futur shërbime të reja postare.

Posta e Kosovës Sh.A, aktivitetin e vet e zhvillon duke u mbështetur në infrastrukturën dhe rrjetin e saj prej rreth 153 zyrave/pikave postare, të organizuara në 7 rajone nga të cilat 95 gjenden në vende urbane- qytete, ndërsa 58 në vende rurale- fshatra, me gjithsejt 331 sportele, prej tyre 308 të automatizuara dhe 23 të pa automatizuara dhe 174 kuti postare të vendosura në hyrje të

zyrave/pikave postare dhe vende tjera publike. Në kuadër të rrjetit të saj, funksionon edhe Qendra Transite Postare (QTP) e cila bënë përpunimin, sortimin dhe bartjen/transportin (shkëmbimin) e dërgesave postare nga zyra/pika në zyrë/pikë brenda rrjetit të saj në territorin e Republikës së Kosovës.

Ndërsa operatorët privat aktivitetin dhe veprimtarinë e tyre postare e kanë të shtrirë kryesisht në kryeqendër në Prishtinë dhe kanë numër më të vogël të zyrave, ndërsa disa prej tyre aktivitetin e tyre e zhvillojnë dhe ofrojnë edhe në disa nga qytetet kryesore të vendit përmes agjentëve të tyre postar.

4.2. Krahasimi i shërbimeve postare të vendit tonë me ato të rajonit

Nga krahasimi i të dhënave të shërbimeve postare të vendit me ato të vendeve të rajonit, mund të thuhet se në vendin tonë kemi numër shumë të vogël të shërbimeve që ofrohen nga operatorët postar krahasuar me shërbimet të cilat i ofrojnë operatorët postar të vendeve të rajonit.

Shtetet e rajonit përveç ofrimit të shërbimeve postare universale dhe shërbimeve tjera, ofrojnë edhe shërbime të ndryshme financiare, sikurse janë ato të pagesave të ndryshme për llogari të palëve të treta, shërbime postare të kursimit dhe depozitimit të parave etj.

Tregu i shërbimeve postare në Republikën e Kosovës është liberalizuar, ndërsa nuk janë të liberalizuara në tërësi të gjitha shërbimet postare përderisa ekziston zona e rezervuar për OPP. Zona e shërbimeve të rezervuara është një mekanizëm që OPP-së, i siguron financiarisht përmbushjen e detyrimeve të shërbimeve universale postare. Çdo operator i licencuar përveç ofrimit të shërbimeve postare duhet të posedoj dhe ndërtojë një infrastrukturë/rrjet të mjaftueshëm për të ofruar shërbime postare pasi të pajiset me licencë/autorizim nga Rregullatori (ARKEP).

Gjendja e sektorit të shërbimit postar dhe shkalla e liberalizimit të tregut të shërbimeve në vendet e BE-së, është paraqitur në **Shtojcën 2**.

Disa nga vendet e rajonit të cilat janë në procesin e integritimit për në BE, kanë ulur shkallën e peshës së zonës së rezervuar në njëqind (100) gram përkatësisht pesëdhjetë (50) gram, dhe aplikojnë tarifën e çmimeve sa trefishi i tarifës postare të OPP-ve për peshën e dërgesave të kategorisë së parë, (Ref. *Shqipëria, Kroacia,*

Maqedonia, Serbia, Bosnja e Hercegovina dhe Mali i Zi), përderisa në vendin tonë zona e shërbimeve të rezervuara për operatorin publik postar është një (1) kg.

4.3. Faktorët që e kanë shkaktuar, apo kanë ndikuar në masë të konsiderueshme në gjendjen aktuale

Në bazë të hulumtimeve dhe analizave është arritur të identifikohen disa nga faktorët që kanë shkaktuar dhe ndikuar në krijimin e gjendjes aktuale. Disa nga këta faktorë janë:

- Vështirësitë e operimit të operatorëve postar në tërë vendin si pasojë e situatës së kufizuar të lëvizjes;
- Jo funksionaliteti i kodit postar, si pasojë e kodeve identike me kodet postare të disa vendeve të rajonit;
- Mungesa e matjes së përmbushjes së standardeve dhe cilësisë së realizimit të shërbimeve postare nga institucionet relevante;
- Mungesa e investimit në sektorin e shërbimeve postare;
- Mungesa e trajnimit dhe ngritjes profesionale të stafit në sektorin postar si dhe politikat konsistente për resurset njerëzore që janë të angazhuar në sektorin e shërbimeve postare;
- Mos-anëtarësimi në institucionet relevante- organizatat ndërkombëtare;
- Mos harmonizimi dhe plotësimi i kuadrit ligjor.

Faktorët që kanë pasur ndikimin më të madh në shkaktimin e vështirësive kanë qenë situata politike dhe investimet e mangëta në sektorin postar.

4.4. Shkaktarët që nuk mund të ndikohen nga veprimet qeveritare

- Rrethanat politike në të cilën ndodhet Republika e Kosovës;
- Mos-anëtarësimi në mekanizmat ndërkombëtarë.

4.5 Gjendja aktuale në tregun e shërbimeve postare në Kosovë

Në këtë pjesë të dokumentit përmes grafikëve, paraqesim gjendjen e sektorit të shërbimit postar, duke u bazuar në raportet zyrtare të pranuar nga Rregullatori, që përmbajnë pasqyrat e volumit të dërgesave postare për periudha të caktuara kohore, të hyrat financiare, si dhe të dhënat tjera të nevojshme që pasqyrojnë sektorin e shërbimit postar në vend.

Në vazhdim gjeni disa të dhëna dhe fakte që paraqesin dhe pasqyrojnë gjendjen e sektorit të shërbimit postar.

Figura 1. Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare për periudhën kohore TM3/TM4 të vitit 2011.

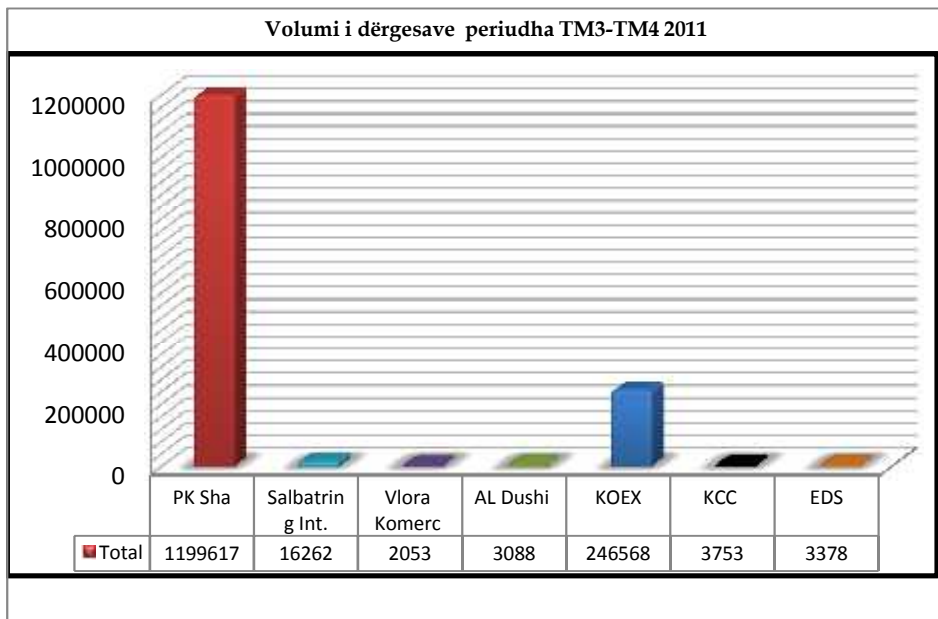


Figura 2. Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare të ndarë sipas % dhe operatorëve për periudhën TM3/TM4 2011.

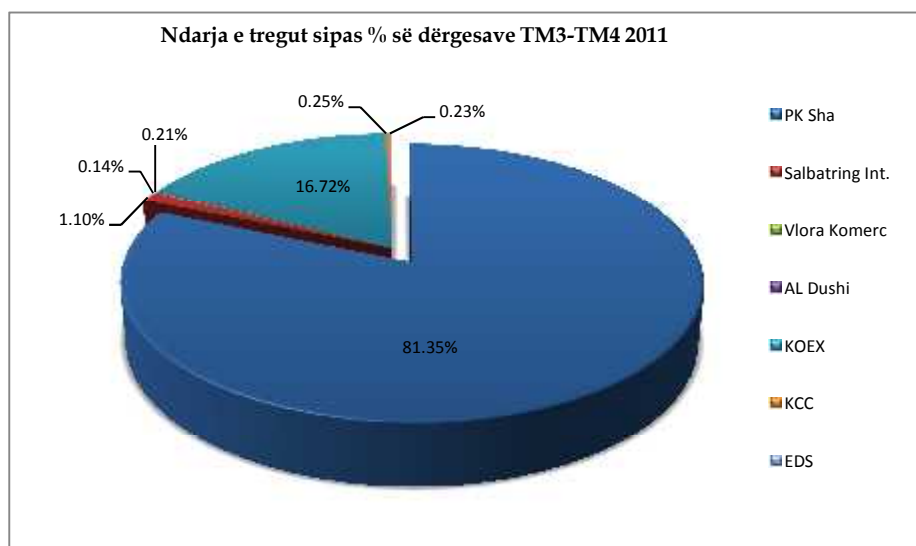


Figura 3. Pasqyra e volumit të dërgesave i ndarë sipas kategorive në trafikun e brendshëm dhe ndërkombëtar të realizuar nga Posta e Kosovës ShA. periudha TM3/TM4 2011.

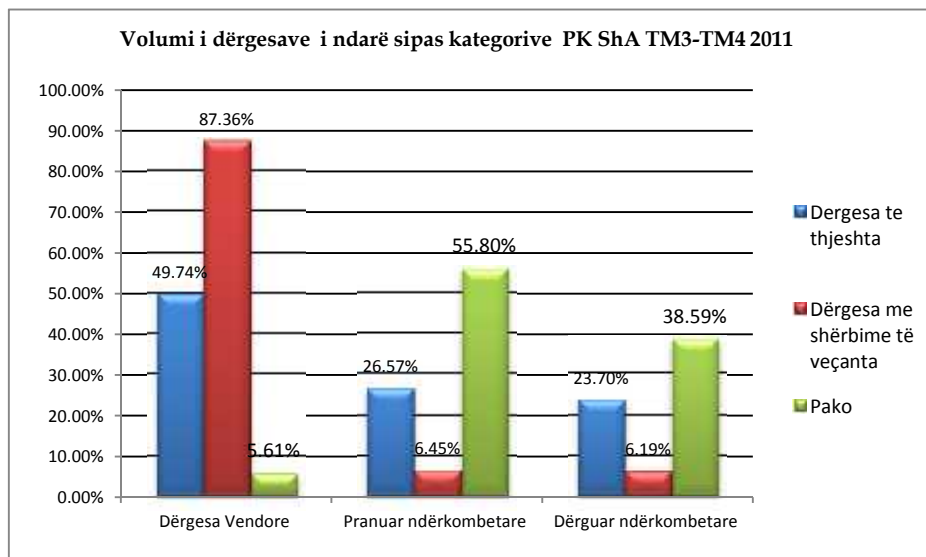


Figura 4. Pasqyra e ndarjes së tregut të shërbimeve postare sipas % së të hyrave të operatorëve postarë për vitin 2011.

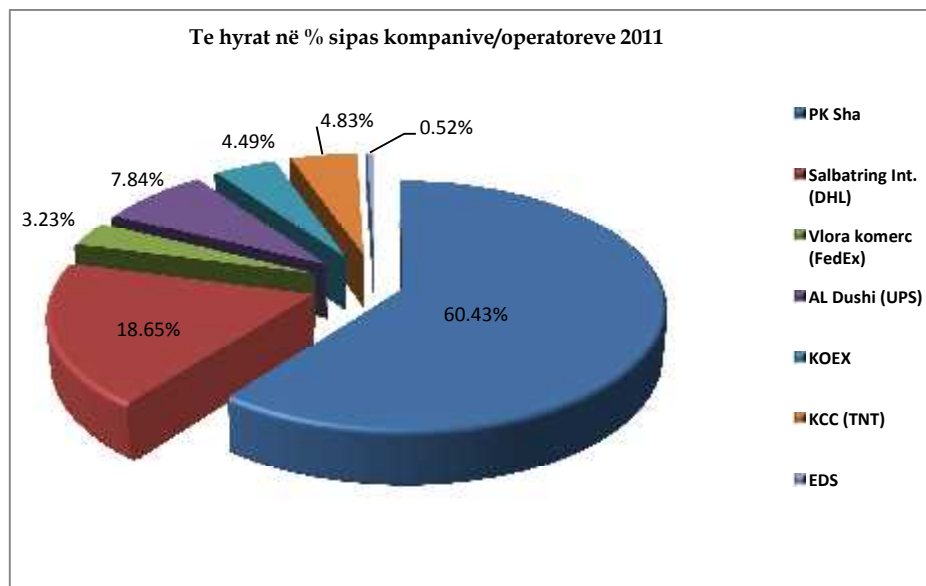


Figura 5. Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare për vendore dhe ndërkombëtare për periudhën kohore TM1 /TM2 2012.

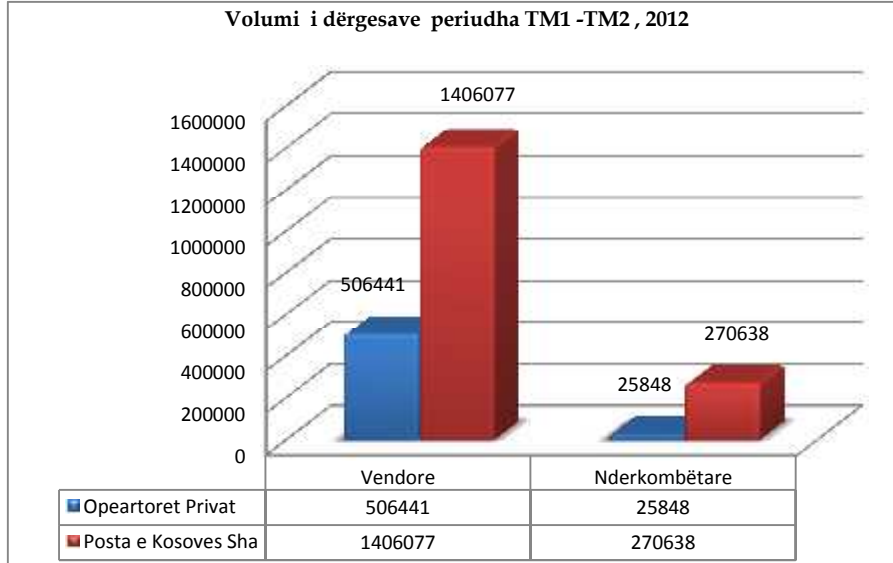


Figura 6. Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare të ndara sipas % dhe operatorëve për periudhën kohore TM1/TM2 2012.

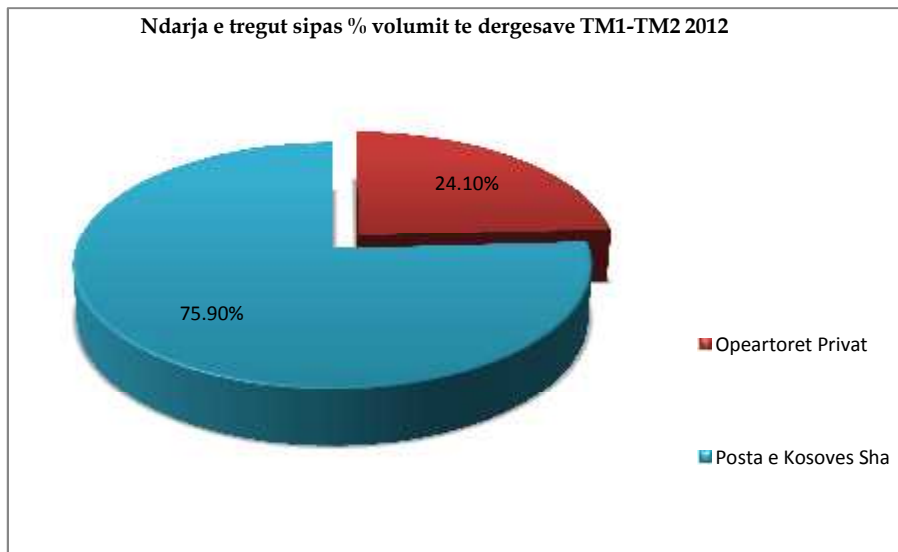


Figura 7. Pasqyra e të dhënave mbi volumin e dërgesave postare të ndara sipas %, llojit për trafikun vendor dhe ndërkombëtare realizuar nga PK ShA., për periudhën TM1/TM2 2012.

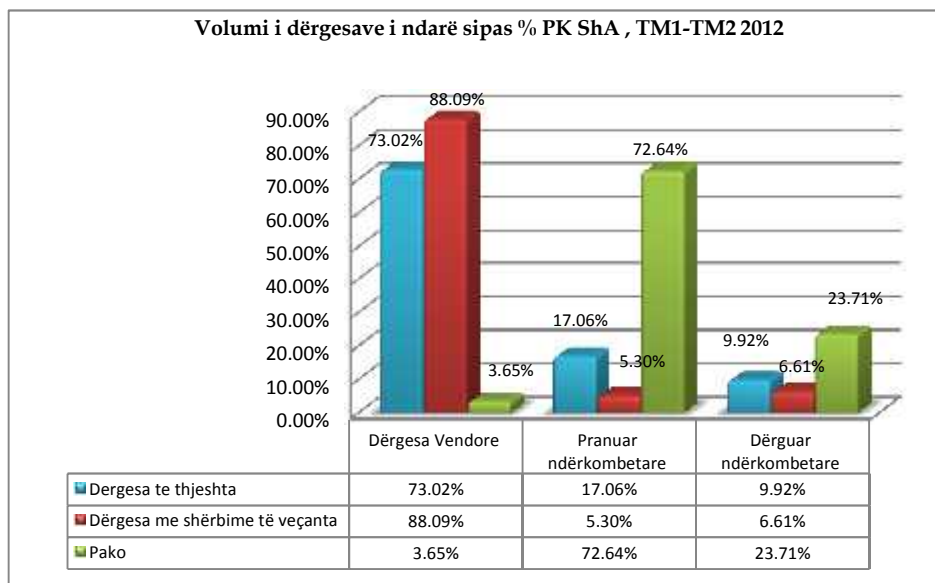
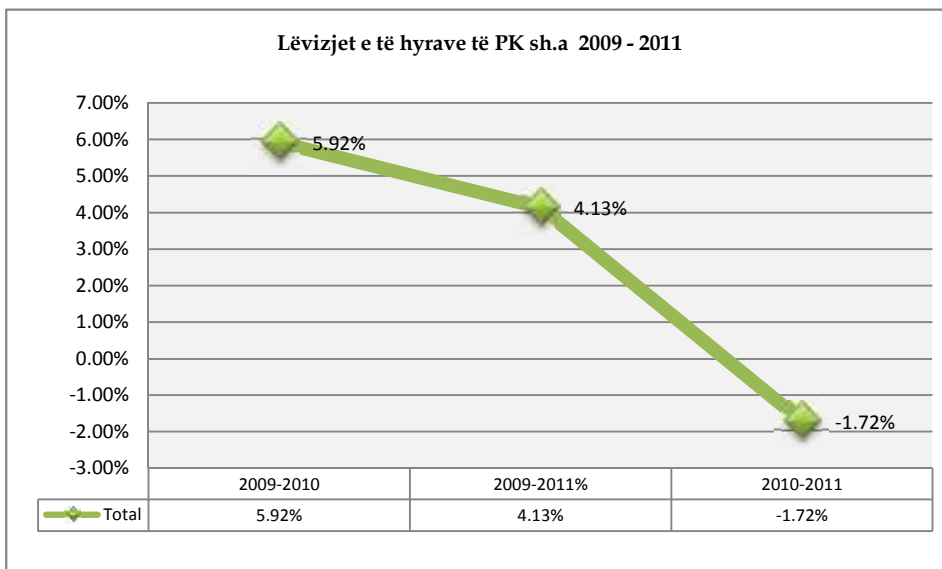


Figura 8. Pasqyra krahasimore dhe lëvizjet/ndryshimet e të hyrave të PK ShA, për vitet 2009/2011.



Tregu i shërbimeve postare në Republikën e Kosovës gjatë vitit 2011 ka një rritje të lehtë dhe atë të shprehur kryesisht tek operatorë privat postar, ndërsa “Posta e Kosovës Sh.A”, ka pasur një rënie të lehtë në të hyrat e përgjithshme krahasuar me vitin paraprak.

“Posta e Kosovës Sh.A”, si operator publik postar, prin në realizimin e të hyrave financiare të realizuara nga shërbimet postare duke pasë parasysh numrin e shërbimeve postare të cilat i ofron. Gjatë vitit 2010, “Posta e Kosovës Sh.A” nga shërbimet dhe aktivitet postare ka realizuar të hyra rreth 2.075 milion Euro, dhe krahasuar me vitin paraprak 2009, që ka pasur 1.959 milion Euro ka realizuar një rritje prej 5,92 %. Ky trend i ngritjes së të hyrave është evident nga viti në vit dhe tregon se “Posta e Kosovës Sh.A”, mund të pretendoj të siguroj një stabilitet të qëndrueshëm financiar nëse fillohet me futje edhe me shërbime të reja. Ndërsa për vitin 2011 “Posta e Kosovës Sh.A”, ka pasur një bilanc prej 2.040 milion euro, që konsiderohet një rënie e lehtë prej 1,72 % krahasuar me vitin paraprak.

5. Objektivat

Dokumenti përcakton politikat dhe objektivat në fushën e sektorit të shërbimit postar në Republikën e Kosovës, veprimet dhe rekomandimet që duhet ndërmarrë, aktivitetet dhe planin e veprimit të përcaktuar për të realizuar qëllimet, objektivat strategjike dhe aktivitete që duhet ndërmarrë për të realizuar në përpikëri këto Politika.

Politikat mbulojnë fushat kryesore në sektorin e shërbimit postar që adresojnë problemet e identifikuar që konsiderohen si të nevojshme për tu trajtuar dhe ndryshuar.

Objektivat Strategjike të zhvillimit të sektorit të shërbimit postar mund të konsiderohen si udhërrëfyes për avancimin e sektorit postar në përgjithësi, përmirësimin dhe krijimin e kushteve të mirëfillta për ofrimin e shërbimeve postare, qasje të lehtë të shfrytëzuesve/konsumatorëve në shërbime, si dhe krijimin e kushteve për zgjerimin e llojllojshmërisë së shërbimeve.

Si objektiva kryesore të identifikuar dhe që trajtohen në këtë dokument janë:

- Ofrimi i Shërbimit Universal Postar dhe zgjerimi i rrjetit në tërë territorin e Republikës Kosovës;
- Ndryshimi i Kodit Postar dhe aplikimi i sistemit elektronik shtetëror të adresave;
- Krijimi i ambientit të përshtatshëm ligjor dhe rregullator për ofrimin e shërbimeve postare;
- Informatizimi i rrjetit /infrastrukturës postare dhe shërbimeve postare;

- Anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare dhe bashkëpunimi rajonal në Sektorin Postar.

Këto objektiva do të arrihen duke bashkëpunuar me institucionet relevante të cilat janë të përfshira në sektorin e shërbimit postar, si QeK, MZHE, ARKEP, ofruesit e shërbimeve postare, PK ShA, dhe operatorët privat postar, si dhe shfrytëzuesit e shërbimeve postare.

6. Adresimi i problemeve, alternativat e konsideruara dhe qasjet e rekomanduara

6.1. Ofrimi i Shërbimit Universal Postar dhe zgjerimi i rrjetit në tërë territorin e Republikës Kosovës

Shërbimet universale postare duhet të ofrohen në kushte të barabarta për të gjithë shfrytëzuesit e shërbimeve postare në tërë territorin e RKS, duke siguruar qasje në të gjitha zyrat/pikat postare ekzistuese në tërë territorin e vendit. Në pjesë të caktuara të territorit të vendit ku nuk ka zyra/pika postare dhe duke u mbështetur në standardet ndërkombëtare për prezencë të zyrave/pikave postare, duhet të bëhet hapja e pikave/zyrave postare për të mbuluar tërë territorin e vendit. Gjithashtu duhet të garantohet siguri më e madhe në ofrimin e shërbimeve dhe infrastrukturës bazë.

Ligji nr. 03-L/173 për Shërbime Postare ka rregulluar formën e ofrimit të shërbimeve universale postare në vendin tonë, mirëpo për shkak të vështirësive të shkaktuara nga operimet ilegale, operime të pa-utorizuara/licencuara, mund të thuhet se po zbatohet pjesërisht. QeK duhet të insistojë në krijimin e kushteve për implementimin e këtij Ligji dhe akteve tjera nënligjore në tërë territorin e vendit.

Institucionet relevante shtetërore, duhet ta përkrahin dhe garantojnë ofrimin e shërbimeve universale postare në tërë territorin e vendit për të gjithë qytetarët e saj, pa marr parasysh vendndodhjen gjeografike dhe me tarifa të përballeshme.

6.2 Ndryshimi i Kodit Postar dhe aplikimi i sistemit elektronik të adresave

Ndryshimi i kodit ekzistues postar është objektiv tjetër i cili është identifikuar si shkaktar kryesor i devijimit të dërgesave postare, vonesës në arritjen e dërgesave në destinacion dhe në disa raste është përcjell edhe me humbje të dërgesave, për shkak të ngjashmërisë së kodeve postare me disa kode postare të disa vendeve të

rajonit. Ndryshimi i kodit postar do të eliminonte mundësinë e devijimit të rrugëtimit të dërgesave postare dhe kalimin përmes vendeve me kode të njëjta postare. "Posta e Kosovës Sh.A", në bashkëpunim me MZHE-në, duhet të bëjnë përgatitjen e kërkesës/aplikacionit për ndryshim të kodit postar UPU-së. Pas marrjes së miratimit/aprovimit do të bëhet hartimi dhe përpilimin i kodit të ri postar për të gjitha qytetet e Kosovës.

Sistemi i adresimit elektronik shtetëror është objektiv që përcaktohet dhe vendoset mbi bazën e një sistemi të qartë dhe legal. Ky sistem i adresimit do t'i identifikojë të gjitha lokalitetet, qytetet, fshatrat, rrugët, njësitë e banimit dhe biznesit në ndërtesat kolektive të banimit, në vendet urbane dhe ato rurale, për ofrim të shërbimeve të shpejta dhe të sakta.

Arritja e marrëveshjes me Agjencinë Kadastrale të Kosovës për shfrytëzimin e sistemit elektronik të adresave është njëri prej veprimeve që duhet të ndërmerret PK. Në këtë aspekt përkrahja e MZHE-së është e domosdoshme. Përditësimi dhe mirëmbajtja e shënimeve në sitemin elektronik të adresave është detyrë e përhershme dhe e vazhdueshme e "Postës së Kosovës Sh.A".

6.3. Krijimi i ambientit të përshtatshëm ligjor dhe rregullator për ofrimin e Shërbimeve Postare

Liberalizimi i mëtutjeshëm i shërbimeve postare nëpërmjet uljes së shkallës së peshës për shërbimet e rezervuara do të bëhet gradualisht. Gjatë kësaj periudhe tranzitore do të mundësohet "Postës së Kosovës Sh.A", si operator publik postar shfrytëzimi i zonës së ekskluzivitetit me çrast ky operator do të ketë mundësinë që të krijojë stabilitet të mjaftueshëm financiar.

Në Republikën e Kosovës, liberalizimi i tregut të shërbimit postar ka filluar në vitin 2006. Licenca e parë për ofrimin e shërbimit postar i është lëshuar operatorit publik postar, gjegjësisht "Postës dhe Telekomunikacionit të Kosovës Sh.A." me 15 maj të vitit 2006, si dhe operatorëve privatë si; "Salbating Int.Sh.p.k.", "N.T.SH. Alb Post", "Fedex-Optima sh.p.k." "A.L. Dushi Sh.p.k.", "N.T.SH. KCC", "KOEX sh.p.k", "N.T.P. Vlora Komerc" dhe "N.SH.T. Expres Delivery Service". Kurse, më 16 janar të vitit 2012 është licencuar edhe "N.T.P. Burimi".

Harmonizimi i akteve ligjore e nënligjore me aktet e BE-së si dhe plotësimi i ligjit me akte tjera plotësuese nënligjore janë detyrat kryesore të MZHE-së, për krijimin e ambientit të përshtatshëm ligjor dhe rregullator në vend. MZHE duhet që të bashkëpunoj me ARKEP-in dhe me palët tjera të interesit gjatë plotësimit të kuadrit

ligjor. Një ndër hapat e parë që duhet të ndërmerr MZHE është rishikimi i Marrëveshjes për ofrimin e shërbimeve universale postare, të lidhur në mes të MZHE dhe PK Sh.A.

Krijimi i standardeve të cilësisë së shërbimeve dhe harmonizimi i tyre me standardet ndërkombëtare si dhe monitorimi dhe matja e cilësisë së shërbimeve postare janë obligime të përhershme ligjore dhe rregullatore të institucioneve përgjegjëse për sektorin e shërbimeve postare në Kosovë. Krijimi i këtyre standardeve do të ndikonte dukshëm në shpejtësinë e realizimit të shërbimeve postare, do të përmirësonte procesin e përpunimit/sortimit dhe transferimit/bartjes së dërgesave, si dhe në shpërndarjen/dorëzimit të dërgesave.

6.4. Informatizimi i infrastrukturës/rrjetit dhe shërbimeve postare

Zbatimi i projektit të informatizimit dhe modernizimit të infrastrukturës dhe rrjetit ekzistues postar është më se i nevojshëm dhe do të ndikonte drejtpërdrejtë në rritjen e volumit të dërgesave postare si dhe rritjen e të hyrave nga realizimi i shërbimeve. Realizimi dhe zbatimi i projektit të Postës Hibride, projekti i gjurmimit/kërkimit të dërgesave do të krijonte gjithashtu të hyra shtesë në sektorin postar, pastaj krijimi i kapaciteteve për ofrimin e e-shërbimeve (e-services) dhe shërbimeve të e-tregtisë (e-commerce), si dhe ndërtimi i sistemit të integruar të informacionit (GIS), në sektorin postar do të kontribuonin ndjeshëm në ngritjen e efikasitetit dhe efektivitetit të punës së operatorit publik postar “Postës së Kosovës Sh.A”. Për të zbatuar projektet e lartshënuara gjithsesi duhet punuar në avancimin dhe ngritjen profesionale të personelit përmes programeve të trajnimit.

6.5. Anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare dhe bashkëpunimi rajonal në Sektorin Postar

Anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare si UPU, PostEurop, CEPT etj. dhe bashkëpunimi ndërkombëtar dhe rajonal është i domosdoshëm për përmirësimin e pozicionit të RKS dhe sektorit postar në arenën ndërkombëtare. Anëtarësimi i institucioneve përgjegjëse në këto organizata do të ndikonte në përmirësimin e pozitës së përfaqësimit të vendit në arenën ndërkombëtare, ndryshimin e pozicionit dhe situatës së sektorit postar në raport me prezantimin e saj, zhvillimin e mëtejshëm të shërbimeve postare dhe do të përfitohet nga përvojat e shteteve anëtare në këto organizata. Aplikimi për anëtarësim në organizatat ndërkombëtare të sektorit të shërbimeve postare dhe arritja e marrëveshjeve ndërkombëtare mes OPP-ve të vendeve të rajonit dhe Evropës me qëllim të realizimit të shërbimeve të

përbashkëta në sektorin postar do të ndikonte dukshëm në përmirësimin e shërbimeve postare në Kosovë.

7. Hapat e ardhshëm për zbatimin e strategjisë

Në **shtojcën 1** të këtij dokumenti janë paraqitur objektivat, aktivitetet dhe veprimet që duhet ndërmarrë, përkatësisht afatet kohore, palët e përfshira dhe kostoja për realizimin e objektivave strategjike të këtij dokumenti.

Shtojca 1.

Nr.	Objektivat/Synimet	Aktivitetet/Veprimet	Periudha Kohore	Institucionet përgjegjëse	Kostoja
1	Ofrimi i Shërbimit Universal Postar dhe zgjerimi i rrjetit në tërë territorin e Republikës Kosovës,	• Qasja në zyrat/pikat postare ekzistuese në tërë territorin e vendit,	K4 2014	QeK, ARKEP, PK	1.450.000.00
		• Hapja e pikave/zyrave të reja postare në tërë territorin e vendit,	K4 2017	PK, ARKEP, MZHE	
		• Rritja e sigurisë së ofrimit të shërbimeve dhe infrastrukturës bazë,	K3 2013	PK, ARKEP	
2	Ndryshimi i Kodit Postar dhe aplikimi i sistemit elektronik,	• Kërkesë UPU-së, për ndryshim të kodit postar (Aplikacioni),	K2 2013	PK, MZHE	100.000.00
		• Përpilimi dhe hartimi i kodit të ri postar,	K2 2014	PK, MZHE	
		• Arritja e marrëveshjes me AKK-në, për shfrytëzimin e sistemit elektronik të adresave,	K1 2014	PK, MZHE	
		• Përditësimi dhe mirëmbajtja e shënimeve në sistemin elektronik të adresave,			
3	Krijimi i ambientit të përshtatshëm ligjor dhe rregullator për ofrimin e Shërbimeve Postare ,	• Liberalizimi i mëtuqeshëm i shërbimeve postare nëpërmjet uljes së shkallës së peshës për shërbimet e rezervuara,	K4 2017	MZHE, ARKEP , PK	0.00
		• Harmonizimi i akteve ligjore e nënligjore me aktet e BE-së,			
		• Plotësimi i ligjit me akte tjera plotësuese nënligjore,	K3 2013	MZHE, PK	
		• Rishikimi i Marrëveshjes për ofrimin e shërbimit universal postar, në mes të MZHE dhe PK Sh.A.			
		• Krijimi i standardeve të cilësisë së realizimit të shërbimeve dhe harmonizimi i tyre me standardet ndërkombëtare,	K4 2013	ARKEP	
		• Monitorim dhe matja e cilësisë së realizimit të shërbimeve,	K4 2017		
4	Informatizimi i rrjetit dhe shërbimeve postare,	• Implementimi i projektit të automatizimit dhe modernizimit të infrastrukturës/rrjetit ekzistues postar,	K4 2013 - K42017	PK	10,094,938,40
		• Realizimi dhe zbatimi i projektit të Postës Hibride,			
		• Krijimi i kapaciteteve për ofrimin e e-shërbimeve (e-services) dhe shërbimeve të e-tregtisë (e- commerc),			
		• Ndërtimi i sistemeve të integruara të informacionit (GIS), në kompani;			
		• Avancimi dhe ngritja profesionale e personelit përmes programeve të trajnimit;			
5	Anëtarësimi në organizatat ndërkombëtare dhe bashkëpunimi rajonal në Sektorin Postar,	• Aplikimi për anëtarësim në organizatat ndërkombëtare (UPU, PostEurop, CERP),	K1 2014	MZHE, ARKEP	100.000.00
		• Arritja e marrëveshjeve me OPP-të e vendeve të rajonit dhe Evropës me qëllim të realizimit të shërbimeve të përbashkëta,	K4 2014	PK	

Shtojca 2.

Sa janë të hapura tregjet e shërbimeve postare në secilin shtet anëtar të BE-së?¹

Hapja e tregjeve postare për konkurrencë nuk nënkupton edhe privatizimin e operatorëve publik. P.sh. Royal Mail e Britanisë së Madhe operon në treg plotësisht të liberalizuar por është 100% në pronësi shtetërore. Por operatori Holandez TNT deri vonë ka operuar në kushte monopoli në disa shërbime është kompani private.

Nr	Shteti	Niveli i Liberalizimit	Pronësia
1	Austria	Rezervuar 50 g.	<i>Österreichische Post AG</i> is 51% në pronësi të Österreichische Industrieholding AG (ÖIAG), që është 100% pronë shtetërore.
2	Belgjika	Rezervuar 50 g.	<i>La Poste/De Post</i> is 100% pronë shtetërore.
3	Bullgaria		<i>Bulgarian Posts PLC</i> është 100% pronë shtetërore sh.a. 5 anëtarë të bordit caktohen nga Ministri i Transportit dhe Komunikimeve.
4	Qipro	Rezervuar 50 g.	<i>Kyprus Post</i> është departament në kuadër të Ministrisë së Komunikimeve
5	Republika Ceke	Rezervuar 50 g.	<i>Czech Post</i> pronë shtetërore.
6	Danimarka	Rezervuar 50 g. Liberalizim gradual qe nga 1995.	<i>Post Danmark A/S</i> is 75% pronë shtetërore
7	Estonia	Rezervuar 50 g.	<i>Eesti Post</i> is 100% pronë shtetërore.
8	Finlanda	Liberalizim i plotë	<i>Itella Corporation</i> ofron "Posti" shërbime
9	Franca	Rezervuar 50 g.	<i>La Poste</i> is 100% pronë shtetërore
10	Gjermania	Liberalizim i plotë nga 1 Janari 2008.	<i>Deutsche Post</i> kompani e listuar në stock echange, por shteti Gjerman nuk i ka më shumicën e akcioneve.
11	Greqia	Rezervuar 50 g.	<i>Hellenic Post ELTA</i> is 100% pronë shtetërore
12	Hungaria	Rezervuar 50 g.	<i>Magyar Posta</i> is 100% pronë shtetërore
13	Irlanda	Rezervuar 50 g.	<i>An Post</i> pronë shtetërore sh.p.k. Ministria e Financave dhe Ministria e Komunikimeve dhe Resurseve Natyrore.
14	Italia	Rezervuar 50 g.	<i>Poste italiane SpA</i> pronë shtetërore sh.p.k
15	Latvia	Rezervuar 50 g	<i>Latvijas Pasts</i> sh.a 100% pronë shtetërore.
16	Lituania	Rezervuar 50 g	<i>Lietuvos paštas PLC</i> pronë shtetërore.
17	Luksemburgu	Rezervuar 50 g	<i>P&T Luxembourg</i> is 100% pronë shtetërore.
18	Malta	Rezervuar 100 g.	<i>Maltapost</i> privatizuar.
19	Holanda	Liberalizim i plotë nga 1 Janari 2008.	Kompani private <i>Sandd, Selekt Mail</i> dhe <i>TNT Post</i> akcionarë tregu.
20	Polonia	Rezervuar 50 g	<i>Poczta Polska</i> is 100% pronë shtetërore.
21	Portugalia	Rezervuar 50 g	<i>CTT - Correios de Portugal</i> is 100% pronë shtetërore
22	Rumania	Rezervuar 50 g	<i>Poșta Română</i> pronë shtetërore.
23	Slovakia	Rezervuar 200g.	<i>Posta Slovenska</i> is 100% pronë shtetërore.
24	Slovenia	Rezervuar 50 g	<i>Posta Slovenija</i> korporatë shtetërore.
25	Spanja	Rezervuar 50 g	<i>Correos</i> is 100% pronë shtetërore.
26	Suedia	Liberalizim i plotë	<i>Posten AB</i> is a 100% pronë shtetërore sh.p.k.
27	Mbretëria e Bashkuar	Liberalizim i plotë	<i>Royal Mail</i> is 100% pronë shtetërore.

Prishtinë, dhjetor 2012

¹ Burimi: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=IM-PRESS&reference=20070703BKG08766&language=EN#title3>