

Raport mbi qasjen në shërbimet postare

pas mbylljes së zyrave të Postës
së Serbisë në Kosovë



Raport mbi qasjen në shërbimet postare pas mbylljes së zyrave të Postës së Serbisë në Kosovë

1. Hyrje

Shërbimet postare përbëjnë një pjesë të rëndësishme të jetës së përditshme të qytetarëve, veçanërisht kur bëhet fjalë për dërgimin dhe pranimin e letrave, dokumenteve dhe pakove, pagesën e faturave, shërbimet financiare, si dhe tërheqjen e pensioneve dhe të ardhurave të tjera. Qasja në këto shërbime është veçanërisht e rëndësishme për personat e moshuar, qytetarët që nuk kanë transport personal dhe banorët e zonave më të vogla dhe të largëta. Ky raport trajton pasojat e mbylljes së disa zyrave të Postës së Serbisë në Kosovë* dhe ndryshimet në qasjen në shërbimet postare për qytetarët që i përdornin më parë këto shërbime.

Vëmendje e veçantë u është kushtuar përvojave të qytetarëve pas mbylljes së zyrave, distancës deri te zyra postare më e afërt, shpenzimeve shtesë, mundësive për dërgimin dhe pranimin e llojeve të ndryshme të dërgesave, si dhe problemeve që lindin kur qytetarët duhet të marrin ose të dërgojnë dokumentacion të rëndësishëm. Për nevojat e këtij raporti është zhvilluar një anketë, në të cilën morën pjesë 13 të anketuar.

Anketa përfshiu pyetje mbi përdorimin e mëparshëm të shërbimeve postare, qasjen aktuale në postë, mënyrën se si qytetarët sot dërgojnë dhe marrin pako, problemet me të cilat përballen dhe zgjidhjet e mundshme. Rezultatet e anketës duhen parë si tregues i përvojave dhe qëndrimeve të pjesëmarrësve të hulumtimit, e jo si pasqyrim përfaqësues i qëndrimeve të të gjithë popullsisë.

2. Mbyllja e zyrave të Postës së Serbisë

Sipas informacioneve publike të disponueshme, më 5 gusht 2024 u mbyllën në mënyrë të njëanshme disa zyra të Postës së Serbisë në veri të Kosovës, ndër të cilat edhe zyrat në Mitrovicën e Veriut, Zveçan, Zubin Potok dhe Leposaviq. Mbyllja u bë në kontekstin e qëndrimit të institucioneve të Kosovës se këto zyra ishin pjesë e sistemit të ashtuquajtur të “institucioneve paralele” të Republikës së Serbisë, përkatësisht se vepronin pa autorizimin përkatës të institucioneve të Kosovës.

Statusi i institucioneve të Serbisë në zonat me shumicë serbe në Kosovë ishte paraparë të trajtohej në kuadër të dialogut ndërmjet Beogradit dhe Prishtinës, me ndërmjetësimin e Bashkimit Evropian, përfshirë çështjet që lidhen me formimin e Asociacionit të Komunave me Shumicë Serbe (AKS).

* Ky përcaktim nuk paragjykon qëndrimet lidhur me statusin dhe është në përputhje me Rezolutën 1244 të Këshillit të Sigurimit të OKB-së dhe Opinionin e Gjykatës Ndërkombëtare të Drejtësisë mbi Deklaratën e Pavarësisë së Kosovës.

Sipas Radios Evropa e Lirë, zëdhënësi i Bashkimit Evropian, në një deklaratë të dhënë në gusht, theksoi se, në kuadër të Marrëveshjes për Telekomunikacionin të arritur në vitin 2013 dhe Planit të Veprimit të dakorduar në vitin 2015, Beogradi dhe Prishtina ishin pajtuar që çështja e shërbimeve postare të diskutohej “në një fazë të mëvonshme”. Sipas BE-së, kjo konfirmon se kjo çështje mund të trajtohet në kuadër të dialogut.

Bashkimi Evropian e cilësoi mbylljen e zyrave të Postës së Serbisë në veri të Kosovës si një veprim të njëanshëm dhe të pakoordinuar nga autoritetet e Kosovës, duke i bërë thirrje Qeverisë së Kosovës që ta rishqyrtojë vendimin dhe të gjejë një zgjidhje të dakorduar përmes dialogut, gjë që deri më tani nuk ka ndodhur.

BE-ja gjithashtu vlerësoi se mbyllja e shërbimeve ekzistuese për serbët e Kosovës, pa arritjen paraprake të një marrëveshjeje për një zgjidhje të re, do të ndikonte edhe më negativisht në jetën e përditshme dhe kushtet e jetesës së pjesëtarëve të këtij komuniteti.

Më 15 janar 2025 u mbyllën edhe disa zyra postare në jug të Ibrit, ndër të tjera në Graçanicë, Uglar, Gushtericë të Poshtme dhe Rahovec. Më vonë u mbyllën edhe zyrat e mbetura të Postës së Serbisë, ndër të cilat edhe ato në Shtërpçë. Në këtë mënyrë, rrjeti i zyrave të Postës së Serbisë u shua gradualisht, ndërsa qytetarëve në disa zona nuk iu ofrua një alternativë që do t'i zëvendësonte plotësisht shërbimet e mëparshme.

Me mbylljen e këtyre zyrave, qasja në shërbimet postare në disa zona u kufizua ndjeshëm. Qytetarët që më parë mund t'i përdornin këto shërbime në vendbanimet e tyre, tani, në disa raste, janë të detyruar të udhëtojnë në vende të tjera për të dërguar ose marrë pako, për të kryer transaksione financiare apo për të përdorur shërbime të tjera postare. Problemi, pra, nuk qëndron vetëm te mbyllja e zyrave, por edhe te fakti se ato u mbyllën para se, përmes dialogut, të gjendej një zgjidhje e qëndrueshme për ofrimin e këtyre shërbimeve për popullsinë në zonat me shumicë serbe.

3. Përvojat e qytetarëve

Në anketë morën pjesë **13 të anketuar**. Përgjigjet e tyre tregojnë ndryshime të rëndësishme në mënyrën se si qytetarët, pas mbylljes së zyrave, i kryejnë shërbimet postare dhe veprimet e ndërlidhura financiare e administrative.

3.1. Përdorimi i mëparshëm i shërbimeve postare

Para mbylljes së zyrave, 30,8% e të anketuarve deklaruan se e përdornin postën disa herë në javë, ndërsa po aq e përdornin më pak se një herë në javë. **15,4%** e përdornin postën një herë në javë, ndërsa po aq deklaruan se e përdornin rrallë. **7,7%** e të anketuarve i përdornin shërbimet postare çdo ditë. Në total, **53,8% i përdornin shërbimet postare të paktën një herë në javë**, duke përfshirë ata që i përdornin çdo ditë, disa herë në javë ose një herë në javë.

Sa u përket llojeve të shërbimeve, **pagesa e faturave ishte shërbimi më i përdorur (30,8%). 23,1% e të anketuarve përmendën si shërbime më të përdorura tërheqjen e pensioneve ose të ardhurave të tjera, si dhe pranimin e parave dhe shërbime të tjera financiare. Pranimin e porosive e përmendën 15,4% e të anketuarve, ndërsa dërgimin dhe pranimin e pakove, 7,7%.**

Shërbimet financiare dhe monetare përbënin 76,9% të shërbimeve më të përdorura, gjë që tregon rëndësinë e zyrave postare për kryerjen e pagesave, tërheqjen e pensioneve dhe të ardhurave të tjera, si dhe përdorimin e shërbimeve të tjera financiare.

3.2. Qasja aktuale në shërbimet postare

Një nga gjetjet më të rëndësishme të anketës lidhet me vlerësimin e qasjes aktuale në shërbimet postare. **92,3% e të anketuarve e vlerësuan qasjen si të dobët ose shumë të dobët**. Prej tyre, **53,8% e vlerësuan si të dobët, ndërsa 38,5% si shumë të dobët**. Vetëm 7,7% e vlerësuan qasjen si shumë të mirë.

Asnjë nga të anketuarit nuk e vlerësoi qasjen si “të mirë” ose “mesatare”. Kjo shpërndarje e përgjigjeve tregon një perceptim jashtëzakonisht negativ të qasjes aktuale në shërbimet postare në mesin e pjesëmarrësve në anketë. Kjo gjetje është veçanërisht e rëndësishme duke pasur parasysh se, para mbylljes së zyrave, më shumë se gjysma e të anketuarve e përdornin postën të paktën një herë në javë.

3.3. Distanca dhe koha e nevojshme për të shkuar në postë

Përgjigjet tregojnë se, për shumicën e të anketuarve, mbyllja e zyrave nënkupton udhëtime të gjata deri në vendet ku aktualisht mund të kenë qasje në shërbimet postare. **Nëntë nga 13 të anketuarit (69,2%) deklaruan se u duhet të udhëtojnë të paktën një orë për të arritur në pikën më të afërt ku mund të përdorin shërbimet postare**, ndërsa disa prej tyre përmendën udhëtime prej një ore e gjysmë, dy orësh apo edhe dy orësh e gjysmë, e në rast të trafikut edhe më gjatë. Ndër destinacionet e përmendura më shpesh është **Merdarja**, ndërsa të anketuarit përmendën edhe **Jarinjen, Rashkën** dhe vende të tjera në Serbi.

Një i anketuar deklaroi se dërgesat i pranon në adresën e një anëtari të familjes në Kragujevc, ndërsa një tjetër tha se aktualisht nuk ka mundësi të dërgojë dërgesa. Për të pasur qasje në shërbimet postare, qytetarët udhëtojnë me veturë, autobus, taksi ose forma të tjera të transportit privat.

Pasojat e mbylljes së zyrave nuk lidhen vetëm me rritjen e distancës deri te zyra postare më e afërt, por edhe me kohën shtesë të nevojshme për udhëtim dhe organizimin e transportit.

3.4. Shpenzimet financiare shtesë

Përveç kohës së nevojshme për udhëtim, të anketuarit kanë përmendur edhe shpenzime konkrete financiare. **11 nga 13 të anketuarit** kanë dhënë shuma konkrete që shpenzojnë për një udhëtim, ndërsa dy përgjigje kanë qenë të papërcaktuara: njëri i anketuar është përgjigjur “shumë”, ndërsa tjetri ka theksuar se shpenzimet varen nga lloji i transportit.

Në përgjigjet konkrete janë përmendur shuma që variojnë nga **1.200 deri në 7.000 dinarë**, në varësi të llojit të transportit dhe destinacionit. Një i anketuar ka deklaruar se shpenzon rreth **7.000 dinarë**, ndërsa të tjerë kanë përmendur shuma prej rreth **4.000, 3.000 dhe 2.500 dinarësh**. Disa nga të anketuarit që përdorin transport privat kanë deklaruar shpenzime prej rreth **2.400 dinarësh për një udhëtim vajtje-ardhje**.

4. Vështirësitë në përdorimin e disa shërbimeve postare

Në pyetjen nëse sot mund të dërgojnë dhe të marrin të gjitha llojet e dërgesave që mund t'i dërgonin dhe t'i merrnin para mbylljes së zyrave, 11 nga 13 të anketuarit (84,6%) deklaruan se kjo nuk është më e mundur ose se është bërë dukshëm më e vështirë. Vetëm një i anketuar (7,7%) dha përgjigje pozitive, ndërsa një tjetër deklaroi se kjo ishte e mundur, por tashmë shumë më e vështirë.

Shërbimet që të anketuarit i përmendën si më pak të qasshme ose më të vështira për t'u përdorur janë:

- shërbimet financiare – 5 përgjigje;
- dërgimi dhe pranimi i pakove – 4 përgjigje;
- dërgimi i dërgesave të rekomanduara – 1 përgjigje;
- pagesa e faturave – 1 përgjigje;
- të gjitha shërbimet e përmendura – 1 përgjigje.

5. Pasojat e vështirësive në pranimin e postës

Probleme me pranimin e letrave, dokumenteve, faturave, vendimeve, thirrjeve dhe dërgesave të tjera të rëndësishme kanë raportuar **9 nga 13 të anketuarit (69,2%)**, duke përmendur vështirësi ose pasoja konkrete, ndërsa 4 të anketuar kanë deklaruar se nuk kanë hasur në probleme të tilla.

Ndër shembujt e përmendur janë vështirësitë me pranimin e pakove nga Serbia, vendimeve lidhur me pensionet, tërheqjen e pensioneve ose pagave, si dhe nevoja për të udhëtuar për të kryer shërbime të caktuara.

Një i anketuar ka deklaruar se, për shkak të vështirësive me dërgimin e një letre të rëndësishme, nuk ka mundur ta dërgojë atë në mënyrën e zakonshme, ndërsa një tjetër ka përmendur probleme me pranimin e vendimeve gjyqësore dhe dokumenteve të tjera.

6. Vonesat, afatet e humbura dhe pasoja të tjera

Në pyetjen nëse, për shkak të vështirësive në dërgimin ose pranimin e postës, u kishte ndodhur të vonoheshin me dorëzimin e dokumentacionit, të humbnin afate ose të hasnin në vështirësi në ushtrimin e ndonjë të drejte, **6 të anketuar (46,2%) kanë përmendur raste ose pasoja konkrete.**

Ndër rastet e përmendura është ai i një të anketuari që është detyruar ta dërgojë dokumentacionin në mënyrë elektronike për të kërkuar zgjatjen e afatit, problemet me dokumentacionin e nevojshëm për shkollën e mesme, si dhe situatat kur, për shkak të obligimeve dhe mungesës së kohës, nuk ka qenë e mundur të arrihej me kohë në zyrën postare më të afërt.

Një i anketuar ka deklaruar se, për shkak të situatës së krijuar, ka hequr dorë nga dërgimi i porosive. **Gjashtë të anketuar të tjerë** kanë deklaruar se nuk kanë pasur probleme të tilla ose se, deri më tani, kanë arritur t'i përmbushin obligimet e tyre.

7. Mënyrat se si qytetarët sot marrin postën

Një pjesë e qytetarëve deklarojnë se, që nga mbyllja e zyrave, nuk e marrin më postën në të njëjtën mënyrë si më parë. **10 nga 13 të anketuarit (76,9%)** kanë deklaruar se mbështeten në ndihmën e personave të tjerë për marrjen e postës dhe dokumentacionit, përfshirë anëtarët e familjes, miqtë, të njohurit ose të afërmit.

Disa të anketuar deklarojnë se e marrin vetë postën në një lokacion të largët, ndërsa të tjerë e kombinojnë marrjen personale me ndihmën e familjarëve që vijnë nga Serbia. Një i anketuar, për shembull, ka deklaruar se dërgesat i pranon në adresën e motrës së tij në Kragujevc, e cila më pas ia sjell ato në Kosovë.

8. Përdorimi i Postës së Kosovës

Anketa përfshiu edhe pyetjen nëse të anketuarit kishin përdorur shërbimet e Postës së Kosovës për dërgimin e dërgesave në Serbi ose pranimin e dërgesave nga Serbia. **6 të anketuar (46,2%) deklaruan se nuk e kishin përdorur Postën e Kosovës**, ndërsa **3 të tjerë (23,1%) deklaruan se nuk ishin në dijeni se ekzistonte një mundësi e tillë**. Nga ana tjetër, **3 të anketuar (23,1%) deklaruan se e kishin përdorur disa herë**, ndërsa **1 i anketuar (7,7%) vetëm një herë**.

Pra, **gjithsej 69,3% e të anketuarve ose nuk e kishin përdorur Postën e Kosovës, ose nuk ishin në dijeni se mund ta përdornin për këto shërbime**, ndërsa **30,8%** e kishin përdorur të paktën një herë. Përvojat e atyre që e kishin përdorur ishin të ndryshme: një i anketuar e vlerësoi përvojën si plotësisht të kënaqshme, ndërsa të tjerë deklaruan se koha e dorëzimit ndryshon në varësi të rastit dhe mund të zgjasë rreth një javë.

Nga përgjigjet e të anketuarve nuk mund të përcaktohet qartë se në çfarë mase Posta e Kosovës përbën një alternativë ndaj shërbimeve që më parë ofroheshin nga Posta e Serbisë. Një pjesë e të anketuarve deklaruan se nuk e përdorin këtë mundësi ose nuk janë të informuar mjaftueshëm për shërbimet e disponueshme. Posta e Kosovës nuk i është përgjigjur pyetjes së dërguar për nevojat e këtij hulumtimi, prandaj nuk ka qenë e mundur të verifikohen më tej shtrirja dhe qasja në shërbimet që ajo ofron.

9. Informimi i qytetarëve

Të anketuarit deklarojnë se, pas mbylljes së zyrave, informacionet për shërbimet postare të disponueshme i marrin kryesisht përmes burimeve joformale. **Tre të anketuar (23,1%) kanë deklaruar se nuk kanë marrë asnjë informacion zyrtar** se ku mund t'i përdorin shërbimet postare. Të tjerët kanë deklaruar se informacionet i kanë marrë kryesisht nga **miqtë, fqinjët, të afërmit, të njohurit ose punonjësit e postës**, pra përmes bisedave joformale dhe informacioneve që qarkullojnë në komunitet.

Asnjë nga përgjigjet nuk tregon qartë se të anketuarit kanë marrë njoftim zyrtar për ndryshimet në ofrimin e shërbimeve postare dhe për lokacionet ku mund të kenë qasje në këto shërbime.

10. Problemet më të mëdha sipas të anketuarve

Problemi më i shpeshtë i përmendur nga të anketuarit lidhet me distancën dhe nevojën për të udhëtuar, si dhe me kohën e humbur për të arritur në një lokacion tjetër. Si vështirësi kryesore, të anketuarit përmendin distancën, kohën e nevojshme për udhëtim dhe angazhimin shtesë, veçanërisht në rastet kur duhet të udhëtojnë vetëm për të marrë një dokument ose për të kryer një shërbim të vetëm postar.

Grupi i dytë i problemeve lidhet me **qasjen e kufizuar në disa shërbime**, veçanërisht në shërbimet financiare, tërheqjen e pensioneve dhe pranimin e dërgesave. Grupi i tretë i problemeve lidhet me **barrierat gjuhësore**.

Një i anketuar ka deklaruar se nuk ka mundur të komunikojë në gjuhën serbe me punonjësit e Postës së Kosovës dhe se ka hasur gjithashtu në vështirësi me pranimin e dokumenteve. Disa të anketuar kanë deklaruar se dërgesat i marrin përmes familjarëve në Serbi, për çka u duhet të presin më gjatë për t'i pranuar ato.

11. Qëndrimet e të anketuarve për zgjidhjet e mundshme

Të gjithë të anketuarit që kanë dhënë përgjigje lidhur me zgjidhjet e mundshme kanë theksuar nevojën për rikthimin e shërbimeve postare në vendbanimet e tyre. Sipas tyre, zgjidhja do të ishte rihapja dhe rifillimi i funksionimit të zyrave të Postës së Serbisë në këto vendbanime, përkatësisht rikthimi i mënyrës së mëparshme të ofrimit të shërbimeve postare.

12. Kufizimet e raportit

Më 14 gusht 2026, **Postës së Serbisë** iu dërgua një kërkesë për qasje në informata me rëndësi publike, përmes së cilës u kërkuan të dhëna nëse dhe në ç'mënyrë Posta e Serbisë i ofron shërbimet e saj në Kosovë pas mbylljes së zyrave të saj gjatë viteve 2024 dhe 2025; si është organizuar shpërndarja e letrave, dërgesave zyrtare dhe gjyqësore, pensioneve, ndihmave sociale, pagesave të tjera dhe pakove; si dhe në cilat lokacione qytetarët mund të përdorin sot shërbimet që më parë i përdornin përmes Postës së Serbisë.

Me këtë rast, u kërkuan edhe informata mbi numrin dhe përmbajtjen e ankesave të qytetarëve, si dhe mbi rastet kur punonjësit e Postës së Serbisë janë ndaluar, marrë në pyetje ose penguar gjatë kryerjes së detyrave të shpërndarjes. Përveç kësaj, u kërkuan të dhëna mbi marrëveshjet e mundshme me Postën e Kosovës, mënyrën e shkëmbimit ndërkombëtar të dërgesave ndërmjet Serbisë dhe Kosovës, afatet dhe kostot e shpërndarjes, si dhe vëllimin e qarkullimit postar.

Posta e Serbisë më pas kërkoi plotësimin e kërkesës, i cili u dorëzua **më 21 gusht 2026**. Në përgjigjen e saj të **4 shtatorit 2026**, Posta e Serbisë nuk dha të dhëna konkrete se ku janë drejtuar qytetarët pas mbylljes së zyrave për të dërguar dhe marrë dërgesa, as se si është organizuar shpërndarja në disa komuna. Ndërmarrja deklaroi se këto informata mund të gjenden në dokumente të disponueshme publikisht dhe në faqen e saj të internetit. Gjithashtu, njoftoi se nuk mban evidencë të veçantë për ankesat e qytetarëve nga Kosova dhe as për rastet e ndalimit të punonjësve të saj.

Më 14 gusht 2026, Postës së Kosovës iu dërgua një kërkesë për informacion lidhur me qasjen në shërbimet e saj në komunat dhe vendbanimet me shumicë serbe, mundësinë e dërgimit dhe pranimin të letrave të zakonshme dhe të rekomanduara, pakove dhe dërgesave zyrtare, si dhe mundësinë e dërgimit të dërgesave nga Serbia dhe pranimin të tyre në Kosovë. U kërkuar gjithashtu informata mbi kohën mesatare dhe koston e shpërndarjes, mënyrën e shkëmbimit të dërgesave me Serbinë, vëllimin e qarkullimit postar, zgjerimin e mundshëm të shërbimeve pas mbylljes së zyrave të Postës së Serbisë, ofrimin e shërbimeve në gjuhën serbe dhe ankesat e qytetarëve të komunitetit serb.

Gjithashtu, u kërkuar informacion nëse Posta e Kosovës ofron shërbime për pagesën e pensione, ndihmave sociale dhe të ardhurave të tjera për qytetarët që më parë i merrnin ato përmes Postës së Serbisë, si dhe cilat shërbime ofrohen aktualisht në objektet ku më parë ndodheshin zyrat e Postës së Serbisë. **Deri në përfundimin e këtij raporti, Posta e Kosovës nuk kishte dërguar përgjigje.**

Për këtë arsye, nuk ishte e mundur të përfshiheshin të dhëna zyrtare të Postës së Kosovës mbi mënyrën aktuale të ofrimit të shërbimeve, lokacionet e disponueshme, shkëmbimin e dërgesave, afatet dhe kostot e shpërndarjes, vëllimin e qarkullimit postar, numrin e ankesave të qytetarëve apo ndryshimet e mundshme në organizimin e shërbimeve pas mbylljes së zyrave.

Gjetjet mbi gjendjen aktuale bazohen, pra, kryesisht në përgjigjet dhe përvojat e qytetarëve që morën pjesë në anketë, me mundësi të kufizuara për krahasimin dhe verifikimin e tyre me të dhëna zyrtare nga ofruesit e shërbimeve postare.

Burimet:

1. Rezultatet e anketës mbi qasjen në shërbimet postare në Kosovë, 2026
2. Përgjigja në kërkesën për qasje në informata
3. <https://kossev.info/kosovo-najnovije-vesti-u-toku-preuzimanje-objekta-jp-posta-srbije-u-gracanici/>
4. <https://www.slobodnaevropa.org/a/kosovo-dinar-posta-srbije/33066426.html>
5. <https://www.danas.rs/vesti/politika/sta-zatvaranje-poste-znaci-za-srbe-na-kosovu/>