



# POSTA SHQIPTARE

**PYETËSOR MBI SHËRBIMET  
EKZISTUESE DHE ATO TË REJA  
QË MUND TË MERRNI  
PRANË ZYRAVE TË POSTËS  
SHQIPTARE SH.A.**

DREJTORIA E PËRGJITHSHME POSTA SHQIPTARE  
RRUGA: "RESHIT ÇOLLAKU" NR. 4  
TIRANA, ALBANIA

KONTAKT:

**TEL: +355 682044727**

**TEL: +355 682044707**

[www.postashqiptare.al](http://www.postashqiptare.al)



Mendimi Juaj mbi cilësinë e shërbimeve që kompania ofron,  
si dhe mënyra e komunikimit me klientët.

Filiali: \_\_\_\_\_

Zyra Postare \_\_\_\_\_

Mosha: \_\_\_\_\_

Gjinia: \_\_\_\_\_

1. A jeni Ju klient i Postës Shqiptare?

PO

JO

2. Cili është shërbimi që ju përdorni më shumë në Zyrat e Postës Shqiptare?

I. Shërbimi postar

II. Shërbimi financiar

III. Shërbime të biznesit

IV. Aplikacioni e-Posta

3. A jeni të kënaqur me cilësinë e ofrimit të shërbimeve postare, (postime apo tërheqje letrash, objekte postare, kolipostë, dëshmi penalteti, etj.)?

PO

JO

4. Nëse jo, listoni arsyet pse nuk jeni të kënaqur.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. A i përdorni ju shërbimet financiare, (pagesë e energjisë, pagesë e faturave të ujit, pensione, pagesë të kopshteve & çerdhe, etj.) ?

PO

JO

6. A jeni të kënaqur me cilësinë e ofrimit të shërbimeve financiare?

PO

JO

7. Nëse jo, listo arsyt pse nuk jeni të kënaqur.

---

---

8. A i përdorni ju shërbimet e biznesit (rimbushjet elektronike, abonime digitalb, blerje e kuponave për aplikim për pasaportë/kartë identiteti, etj )?

PO

JO

9. A jeni të kënaqur me cilësinë e ofrimit të shërbimeve të biznesit?

PO

JO

10. Nëse jo, listo arsyt pse nuk jeni të kënaqur.

---

---

11. A e njihni Ju aplikacionin e-Posta (portofoli elektronik nëpërmjet të cilit klientët aksesojnë shërbimet e ofruara nga Posta Shqiptare pa qenë nevoja të paraqiten fizikisht në zyrat postare)?

PO

JO

12. A e keni shkarkuar ju aplikacionin e-Posta në telefonin (smartphone-in) tuaj?

PO

JO

13. A e keni kryer ju autorizimin për përdorim të llogarisë si dhe mbushjen e saj në sportelet e Postës Shqiptare?

PO

JO



14. A keni kryer ju transaksione të shërbimeve që përmban aplikacioni në këtë fazë?

PO

JO

15. A jeni të kënaqur me cilësinë e ofrimit të këtij shërbimi (e-Posta)?

PO

JO

16. Nëse jo, listo arsyet pse nuk jeni të kënaqur.

---

---

17. Si e vlerësoni ju komunikimin e punonjësve të shërbimit në sportel?

Keq

Të mirë

Shumë mirë

18. Mendoni se punonjësi/ja ishte i/e shpejtë gjatë kryerjes së shërbimit?

PO

JO

19. A keni ju informacion për pullat filatelike që emetohen nga Posta Shqiptare?

PO

JO

20. Sipas mendimit tuaj çfarë shërbimesh të tjera mund të kryhen në Postën Shqiptare që mund t'ju vijnë në ndihmë?

---

---

21. Si do ta vlerësonit ju shërbimin e ofruar nga punonjësit e Postës Shqiptare nga 1 (keq) tek 10 ( shumë mirë)?

>> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10