



RESPEKTIMI I TË DREJTAVE
GJUHËSORE
NË POLICINË E KOSOVËS

Shtator 2018

RESPEKTIMI I TË DREJTAVE
GJUHËSORE
NË POLICINË E KOSOVËS

PËRMBAJTJA

1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVEError! Bookmark not defined.
2. HYRJEError! Bookmark not defined.
3. INFORMATA TË PËRGJITHSHME DHE METODOLOGJIA ...Error! Bookmark not defined.
4. STANDARDET NDËRKOMBËTARE DHE KORNIZA LIGJORE NË KOSOVË..... Error!
Bookmark not defined.
5. PASQYRË DHE GJETJET.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.1. Komunikimi verbal në mes zyrtarëve policorë.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.2. Dokumentet e shkruara.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.3. Mbishkrimet në ndërtesa dhe dyerError! Bookmark not defined.
 - 5.4. Intraneti.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.5. Trajnimet.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.6. Përkthimi tekstual dhe verbalError! Bookmark not defined.
 - 5.6.1 Disponueshmëria e përkthyesve verbalë.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.6.2 Cilësia e përkthimeve të shkruara dhe verbale.....Error! Bookmark not defined.
 - 5.7. Perspektiva gjinore.....Error! Bookmark not defined.
6. PËRFUNDIME.....Error! Bookmark not defined.
7. REKOMANDIMET.....Error! Bookmark not defined.

FJALORTH

RDN	Raport Ditor i Ngjarjeve
KEDNJ	Konventa Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore
AKSP	Akademia e Kosovës për Siguri Publike
PK	Policia e Kosovës
OSBE	Organizata për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë
OMiK	Misioni i OSBE-së në Kosovë
PSV	Procedurat Standarde të Veprimit
DUDNJ	Deklarata Universale për të Drejtat e Njeriut

1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Misioni në Kosovë i Organizatës për Siguri dhe Bashkëpunim në Evropë (OSBE) ka monitoruar vazhdimisht përdorimin e gjuhëve zyrtare sipas kornizës ligjore në Kosovë dhe të drejtat dhe standardet relevante ndërkombëtare të njeriut, si dhe ka ndarë rekomandimet me Policinë e Kosovës (PK).

Kjo është analiza e katërt e OSBE-së që vlerëson çështjen e respektimit të të drejtave gjuhësore në PK. Vlerësimi i parë, i nxjerrë në qershor 2008, arriti në përfundimin se PK nuk i përmbushte plotësisht standardet relevante ndërkombëtare të të drejtave të njeriut dhe ligjet në Kosovë në lidhje me përdorimin e gjuhëve dhe kishte bërë disa rekomandime drejt arritjes së respektimit të plotë të të drejtave gjuhësore. Në korrik 2009, OSBE-ja nxori vlerësimin e dytë dhe vuri në pah disa përmirësime, në veçanti rritjen e numrit të përkthyesve të punësuar nga PK-ja, gjë që më pas çoi në përmirësimin e respektimit gjuhësor në KP. Vlerësimi i tretë i respektimit të të drejtave gjuhësore të PK-së u publikua në janar 2011. Ndonëse është vërejtur një përmirësim i kufizuar, siç është komunikimi verbal ndërmjet zyrtarëve të PK-së dhe më shumë dokumente në dispozicion në të dyja gjuhët në intranetin e PK-së, megjithatë dispozitat që rregullojnë përdorimin e gjuhëve zyrtare ende nuk janë zbatuar plotësisht nga PK. Vlerësimi i katërt, i paraqitur në kapitujt në vijim, paraqet gjetjet e fundit të OSBE-së në lidhje me respektimin e të drejtave gjuhësore në PK, analizuar përmes komunikimit verbal, dokumenteve të shkruara, cilësisë së përkthimit/interpretimit dhe numrit të përkthyesve, shenjave në ndërtesë dhe dyer, përmbajtjes në intranet dhe trajnimeve.

Gjatë hulumtimit dhe mbledhjes së të dhënave, të kryer nga shkurti deri në maj 2017, i është kushtuar vëmendje e duhur legjislacionit dhe traktateve ndërkombëtare për të drejtat e njeriut që aplikohen drejtpërsëdrejti në Kosovë, në të cilat të drejtat gjuhësore janë komponent integral. Përdorimi i barabartë i gjuhëve zyrtare në Kosovë është parakusht për ofrimin e plotë dhe efektiv të shërbimeve të PK dhe element thelbësor i shoqërisë demokratike dhe shumëkulturore.

Përfundimet kryesore të analizave të kohëve të fundit tregojnë se ligji për përdorimin e gjuhëve ende nuk gjen zbatim të plotë nga PK, në disa fusha. Përkatësisht, ndonëse shumica e dokumenteve janë në dispozicion në dy gjuhët, mbeten ende disa, si për shembull planet operacionale, të cilat për shkak të presionit kohor dhe mungesës së një sistemi efektiv të përkthimit mbesin të papërkthyer në kohë dhe zyrtarët policorë janë të detyruar të mbështeten tek përkthimi nga kolegët e tyre. Për më tepër, ndonëse komunikimi verbal brenda rajoneve është vlerësuar si efektiv, komunikimi midis drejtorive rajonale të PK-së dhe Drejtorisë së Përgjithshme shihet si sfidues, veçanërisht ai i Rajonit të PK në Mitrovicë të Veriut, që kryesisht përbëhet nga zyrtarë serbë të Kosovës, ndryshe nga Drejtoria e Përgjithshme e PK, që ka kryesisht zyrtarë shqiptarë të Kosovës. Prandaj, fillimi me orë mësimi të gjuhëve vendore në kuadër të PK do të zvogëlonte nevojën për përkthyes dhe do të shmangte situatat kur zyrtarët policorë nuk mund të komunikojnë pa mbështetjen e tyre.

Së fundmi, raporti thekson se niveli i respektimit gjuhësor në PK është përmirësuar ndjeshëm, krahasuar me vlerësimet e mëparshme, por që disa fusha kërkojnë analiza të mëtejshme dhe veprime korrigjuese nga menaxhmenti i PK-së. Prandaj, rekomandimet e diskutuara përfshijnë përmirësimin e praktikave dhe procedurave aktuale të përkthimit me shkrim, organizimin e kurseve të gjuhës në shqip dhe serbisht për gjeneratën e re të zyrtarëve policorë, rritjen e fondeve për të punësuar më shumë përkthyes, sigurimin se mbishkrimet e brendshme në dyer janë në dispozicion në gjuhët zyrtare dhe të sigurohet se të gjitha dokumentet e shkruara janë përkthyer në gjuhët zyrtare dhe shpërndarë tek zyrtarët vartësë, krijimi i një grupi interpretuesish për adresimin efektiv të nevojave të përkthimit dhe rritja e numrit të përkthyesve gra.

2. HYRJE

Gjuha përbën një dimension thelbësor të identitetit individual dhe kolektiv.¹ Në qendër të mandatit të OSBE-së është monitorimi, promovimi dhe mbrojtja e të drejtave të njeriut të komuniteteve të ndryshme në Kosovë, ku e drejta gjuhësore është komponent integral. Përdorimi i barabartë i gjuhëve zyrtare në Kosovë është parakusht për ofrimin e plotë dhe efektiv të shërbimeve të PK tek stafi i tij dhe tek të gjithë individët që bashkëveprojnë me PK-në. Ky është element themelor i një shoqërie demokratike dhe shumkulturore.

Respektimi i të drejtave gjuhësore rregullohet me nenin 1 të Ligjit për përdorimin e gjuhëve² i cili përcakton gjuhën shqipe dhe serbe si dy gjuhë zyrtare në Kosovë. Ky Ligj gjithashtu paraqet kërkesat për gjuhët e tjera, si turqishtja, boshnjakishtja dhe gjuha rome, kur bëhet fjalë për përdorimin e tyre zyrtar në nivel komunal dhe qeveritar.

Raporti analizon respektimin gjuhësor të PK-së në të tetë rajonet e saj. Raporti është përgatitur në periudhën nga shkurti deri në maj 2017, dhe bazohet në rishikimin e legjislacionit përkatës, rishikimin e udhëzimeve, rregulloreve, mekanizmave dhe praktikave ekzistuese. Raporti është plotësuar nga një anketë me respondentë të ndryshëm, të cilët diskutuan perceptimet dhe vlerësimet e tyre në lidhje me obligimet e respektimit të të drejtave gjuhësore dhe detyrimet ligjore të PK-së. Dy kapitujt e parë, pas hyrjes, paraqesin informata të përgjithshme dhe metodologjinë e përdorur në përpilimin e këtij raporti. Për më tepër, raporti paraqet standardet ndërkombëtare dhe kornizën ligjore në Kosovë, si dhe nxjerr në pah kërkesat e përmbajtura në Doracakun e Politikave dhe Procedurave të PK-së. Kapitulli i fundit paraqet përfundimet kyçe dhe një sërë rekomandimesh për PK-në, me qëllim të sigurimit të mbrojtjes së të drejtave gjuhësore për të gjitha komunitetet.

OSBE-ja ka vërejtur progres të ndjeshëm në respektimin gjuhësor në punën e PK-së. Zhvillimet pozitive përfshijnë rritjen e disponueshmërisë së dokumenteve me shkrim, siç janë procedurat standarde të veprimit (PSV), udhëzimet administrative, ligjet, të dhënat e kujdestarisë, formularët e ankesave, raportet e incidenteve, raportet ditore të ngjarjeve, si dhe Doracaku i Politikave dhe Procedurave të KP-së, në dy gjuhë. Gjithashtu, OSBE-ja ka vërejtur zhvillime pozitive në shënjimin e jashtëm në të gjitha drejtoritë rajonale të PK-së, stacioneve dhe nënstacionet policore, meqë është parë se në të gjitha janë shfaqur emrat në të dy gjuhët zyrtare. Për më tepër, PK ka marrë parasysh përbërjen etnike të banorëve në zona të ndryshme dhe ka ndërmarrë masa për të zvogëluar rrezikun e keqkuptimit midis banorëve të komuniteteve joshqiptare dhe PK-së, si dhe ka marrë masa për të përmirësuar mirëkuptimin midis banorëve dhe policisë në gjuhën e tyre.³ Për më tepër, komunikimi verbal është vlerësuar si efektiv brenda rajoneve.

¹ Zyra e Kryeministrit/Komisionerit të Gjuhëve, *Monitorimi dhe vlerësimi i të drejtave gjuhësore në Kosovë, 2015*.

² Ligji nr. 02/L-37 për përdorimin e gjuhëve, 20 tetor 2006.

³ Për shembull, patrullat e përziera kanë filluar të aplikohen në rajonet e PK-së, siç janë Novobërda, Kllokoti, Ranillugu, Parteshi, Shtërpca si dhe stacionet policore të Mitrovicës Veriore, ku zyrtarët e caktuar kanë njohuri gjuhësore në nivel të mjaftueshëm për qëllime pune për t'i kryer detyrat e përditshme të policisë.

Analiza e praktikave në KP tregon se ligji për përdorimin e gjuhëve ende nuk gjen zbatim të plotë, në disa fusha. Ndonëse shumica e dokumenteve janë në dispozicion në dy gjuhët, mbeten ende janë disa, siç janë planet operationale, të cilat për shkak të presionit kohor dhe mungesës së një sistemi efektiv të përkthimit mbesin të pa përkthyer në kohë dhe zyrtarët policorë janë të detyruar të mbështeten tek përkthimi nga kolegët e tyre. Përveç kësaj, ndonëse komunikimi verbal brenda rajoneve është vlerësuar si efektiv, komunikimi midis drejtorive rajonale dhe Drejtorisë së Përgjithshme shihet si sfidues meqë zyrtarët policorë serbë që nuk kanë njohuri të gjuhës shqipe kanë vështirësi në komunikimin me kolegët e tyre shqiptarë të Kosovës, veçanërisht në rajonin e PK-së në Mitrovicë.⁴ Për më tepër, OSBE-ja theksoi se ka pasur rënie të numrit të përkthyesve që nga vlerësimi i fundit i kryer në vitin 2015, gjë që pengon edhe më tej PK-në në përmbushjen e kërkesave gjuhësore. Përveç kësaj, është gjithashtu një numër i vogël i përkthyesve gra, vetëm katër përkthyes nga gjithsej pesëmbëdhjetë në të tetë rajonet e policisë. Kjo nuk lejon gjithmonë aplikimin e një qasjeje të ndjeshme ndaj çështjeve gjinore në trajtimin e rasteve të dhunës në familje ose rasteve të tjera të ndjeshme gjinore.

Ligji për përdorimin e gjuhëve obligon institucionet e Kosovës që të sigurojnë përdorim të barabartë të gjuhës shqipe dhe serbe si gjuhë zyrtare në Kosovë. Ligji për përdorimin e gjuhëve është në përputhje me ligjin kundër diskriminimit dhe instrumentet ndërkombëtare për mbrojtjen e komuniteteve joshumicë dhe gjuhët rajonale ose të pakicave të zbatueshme në Kosovë, përfshirë Konventën Kornizë të Këshillit të Evropës për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare. Për më tepër, ligji për përdorimin e gjuhëve kërkon që të gjitha institucionet të respektojnë statusin e barabartë të gjuhëve zyrtare dhe të kërkojnë të drejta të barabarta në përdorimin e tyre në të gjitha institucionet e Kosovës. Megjithatë, ky vlerësim ende vë në pah mungesën e disponueshmërisë së dokumenteve dhe formularëve zyrtarë në stacionet e PK, intranet të PK⁵ dhe mbishkrimet në objekte të PK-së në të gjitha gjuhët zyrtare, si dhe përdorimi i të gjitha gjuhëve zyrtare nuk respektohet plotësisht. Mosrespektimi i ligjit në fuqi mund të ndikojë negativisht në punën e PK-së që potencialisht mund të kontribuojë në marginalizimin e disa komuniteteve dhe mund të krijojë rrezikun e keqinformimit ose keqkuptimit të komuniteteve në bashkëveprimet e tyre me PK-në. Si institucion që promovon trajtim të drejtë dhe të barabartë të të gjithë individëve, PK duhet të vazhdojë përpjekjet për të siguruar respektim të plotë të të drejtave gjuhësore brenda institucionit, duke promovuar një shërbim policor më përfshirës dhe më profesional.

⁴ Rajoni i Mitrovicës së Veriut është rajon i ri i PK-së dhe kryesisht ka staf me zyrtarë serbë të Kosovës, përfshirë 285 ish- zyrtarë policorë serbe të integruar.

⁵ Rrjeti i brendshëm policor përmban një gamë të gjerë informacionesh relevante të policisë.

3. INFORMATA TË PËRGJITHSHME DHE METODOLOGJIA

Çështja e respektimit të të drejtave gjuhësore vazhdon të jetë e rëndësishme për dy arsye kryesore. Së pari, duke siguruar respektim gjuhësor për të gjithë, qytetarët e Kosovës do të kenë të drejta të barabarta punësimi, duke parandaluar kështu diskriminimet potenciale që shkelin të drejtat dhe parimet themelore të njeriut. Së dyti, komunikimi ndërmjet PK-së dhe komuniteteve joshqiptare krijon besim më të madh midis atyre që kanë për detyrë t'i aplikojnë veprimet policore dhe atyre që i nënshtrohen atyre. Kjo, nga ana tjetër, kontribuon në përmirësimin e marrëdhënieve ndëretnike dhe rrit efektivitetin operacional të PK-së.

Ndërmjet viteve 2008 dhe 2015, OSBE-ja ka bërë katër vlerësime lidhur me respektimin e PK-së të Ligjit për përdorimin e gjuhëve. Në secilin prej këtyre vlerësimeve, të ndara me Drejtorin e Përgjithshëm të PK-së, OSBE-ja ka theksuar se PK nuk ka respektuar në tërësi këtë Ligj dhe standardet ndërkombëtare lidhur me të drejtat gjuhësore. Që nga vlerësimi fillestar më 2008, OSBE-ja ka vërejtur përmirësime të ndjeshme, kryesisht në rritjen e numrit të dokumenteve të përkthyer me shkrim dhe disa resurseve shtesë në gjuhën serbe të postuara në intranet të PK-së. Ky raport fokusohet në fushat prioritare ku OSBE-ja ka identifikuar mangësi në respektimin e kuadrit ligjor nga ana e PK, duke i siguruar kështu KP-së një mjet për të avancimin sistematik të përmbushjes së detyrave dhe kërkimit të llogarisë ndaj komuniteteve gjuhësore në Kosovë.

Bazuar në Raportin Vjetor të PK-së 2016⁶, PK ka 8,914 punonjës, nga të cilët 7,833 janë zyrtarë policorë dhe 1,081 staf civil. Tutje, 86.13 për qind e stafit të PK janë burra dhe 13.87 për qind janë gra. Gjithsej 84 për qind janë shqiptarë të Kosovës dhe 16 për qind janë të etnive të tjera.

Gjatë muajit shkurt dhe mars 2017, OSBE-ja ka kryer hulumtim dhe grumbullim të të dhënave për vlerësimin e pestë, si dhe ka intervistuar 84 zyrtarë policorë nga të tetë drejtoritë rajonale të PK-së, shumica prej të cilëve vijnë nga komunitetet joshumicë.⁷ Për të siguruar mostër përfaqësuese të opinioneve nga këndvështrime të ndryshme, zyrtarët/respondentët janë përzgjedhur nga grada të ndryshme, duke filluar nga zyrtarë policorë deri tek majorë. Prejardhjet etnike të deklaruara nga vetë respondentët ishin: 16 shqiptarë, 42 serbë, 18 boshnjakë, gjashtë turq, një goran dhe një ashkali. Numri i zyrtarëve nga komunitetet joshumicë, të cilët janë intervistuar për qëllime të kësaj analize, përbën përafërsisht pesë për qind të zyrtarëve të përgjithshëm joshqiptarë në PK. Nga 84 policë të intervistuar, 17 deklaruan se gjuha e tyre e parë ishte shqipja, 42 serbishtja, 19 boshnjakishtja dhe gjashtë turqishtja.

Janë intervistuar së paku dhjetë policë të PK-së të gradave dhe komuniteteve të ndryshme nga të gjitha drejtoritë rajonale të PK-së, si dhe stacionet rajonale të PK-së. Së paku tre nga dhjetë të intervistuarit ishin gra dhe së paku shtatë ishin joshqipfolës. Pjesa e monitorimit përfshinte inspektimin e intranetit të PK-së, tabelat e njoftimit të PK-së, mbishkrimet në dyer dhe ndërtesa, si dhe dokumentet e përkthyer me shkrim që ishin në dispozicion për të kontrolluar nëse ato janë siguruar nga PK në të dy gjuhët zyrtare.

⁶ Ministria e Punëve të Brendshme/Policia e Kosovës, *Raporti Vjetor i Policisë së Kosovës 2016, 2017*, f. 13.

⁷ OSBE ka intervistuar së paku dhjetë zyrtarë të PK-së nga secila prej tetë rajoneve të PK-së (Prishtinë, Prizren, Mitrovicë e Jugut, Mitrovicë e Veriut, Gjilan, Ferizaj, Gjakovë dhe Pejë).

Ky vlerësim është përgatitur në bazë të intervistave me zyrtarë të PK-së dhe monitorimit të gjuhëve zyrtare të përdorura në intranet, tabelat e njoftimeve të PK-së, mbishkrimet në dyer dhe ndërtesa, si dhe dokumentet e përkthyer me shkrim në dispozicion. Raporti kishte në fokus vlerësimin e shkallës së përdorimit të gjuhëve zyrtare në PK. Hulumtimi për këtë raport ishte i kufizuar në shqyrtimin e komunikimit verbal ndërmjet zyrtarëve të etnive të ndryshme gjatë bashkëveprimeve të tyre të përditshme, disponueshmërinë e dokumenteve me shkrim, vendosjes së shenjave në ndërtesa dhe dyer, materialeve të publikuara në ueb-faqen zyrtare të PK-së dhe disponueshmërinë e materialeve për qëllime trajnimi brenda PK-së. Për shkak të burimeve të kufizuara, hetimet penale, planifikimi operativ, procedurat e promovimit dhe bashkëveprimet rutinore me publikun nuk janë marrë parasysh.

Informatat e përfshira në këtë raport janë plotësuar edhe me vëzhgimet e rregullta të OSBE-së, monitorimin dhe bashkëveprimet me zyrtarët e PK-së në tërë Kosovën në shkurt dhe mars 2017.

4. STANDARDET NDËRKOMBËTARE DHE KUADRI LIGJOR NË KOSOVË

Me qëllim të sigurimit të një shoqërie shumetnike demokratike dhe pluraliste, korniza ligjore në Kosovë siguron masa thelbësore mbrojtëse për të drejtat gjuhësore të komuniteteve të ndryshme dhe detyron të gjitha institucionet publike dhe ofruesit e shërbimeve që të respektojnë përdorimin e barabartë dhe statusin e gjuhëve zyrtare. Të gjitha komunitetet kanë të drejtë të jenë pa diskriminim në bazë të gjuhës që flasin dhe shkruajnë. Deklarata Universale e të Drejtave të Njeriut thekson se *"Secili gëzon të gjitha të drejtat dhe liritë e parashtruara në këtë Deklaratë pa kurrfarë kufizimesh përsa i përket racës, ngjyrës, gjinisë, gjuhës, besimit fetar, mendimit politik ose tjetër, origjinës kombëtare a shoqërore, pasurisë, lindjes ose tjetër."*⁸

Përveç kësaj, Konventa Ndërkombëtare për të Drejtat Civile dhe Politike,⁹ dhe Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut dhe Liritë Themelore (KEDNJ)¹⁰ theksojnë se secili ka të drejtë në të gjitha të drejtat dhe liritë e përcaktuara në ato instrumente për të drejtat e njeriut pa diskriminim në asnjë bazë, duke përfshirë gjuhën.

Më tutje, KEDNJ¹¹ thekson se *"gëzimi i të drejtave dhe i lirive të përcaktuara në këtë Konventë duhet të sigurohet, pa asnjë dallim të bazuar në shkaqe të tilla si seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo status tjetër."* Për më tepër, paragrafi 2 i të njëjtit nen thekson se *"askush nuk mund të diskriminohet nga asnjë autoritet publik për ndonjë arsye të tillë siç janë ato të përmendura në paragrafin 1"*.

Rezoluta e Këshillit të Evropës për zbatimin e Konventës Kornizë për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare në Kosovë¹² përcakton se *"pengesat gjuhësore në rritje përkeqësojnë situatën,*

⁸ Neni 2 i Deklaratës Universale të të Drejtave të Njeriut, Rezoluta e Asamblesë së Përgjithshme të OKB-së 217 A (III), e ratifikuar më 10 dhjetor 1948.

⁹ Neni 2 i Paktit Ndërkombëtar për të Drejtat Civile dhe Politike, Rezoluta 2200A (XXI) e Asamblesë së Përgjithshme të OKB-së, 16 dhjetor 1966, hyri në fuqi më 23 mars 1976.

¹⁰ Neni 14 i Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut dhe Liritë Themelore (KEDNJ), Gjykata Evropiane për të Drejtat e Njeriut, Këshilli i Evropës, hyri në fuqi më 1 tetor 1994.

¹¹ Neni 1 - Protokollin nr. 12 i Konventës për Mbrojtjen e të Drejtave dhe Lirive Themelore të Njeriut (ETS Nr. 177) është miratuar më 4 nëntor 2000, dhe hyri në fuqi më 1 prill 2005.

¹² Neni b) Çështjet shqetësuese për Rezolutën mbi zbatimin e Konventës Kornizë për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare në Kosovë, CM/Res CMN (2014) 13, miratuar nga Komiteti i Ministrave më 26 nëntor 2014. Konventa Kornizë e Këshillit të Evropës për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare është drejtpërdrejtë e zbatueshme përmes dispozitave kushtetuese.

gjersa brezat e rinj rriten duke mësuar vetëm njërin nga gjuhët zyrtare." Për më tepër, Komiteti i Ministrave të Këshillit të Evropës thekson në Rezolutën e saj se "mungesa e zotësisë të të dyja gjuhëve zyrtare nga nëpunësit civilë duhet të adresohet urgjentisht dhe tërësisht, duke përfshirë me masat adekuate në sferën e arsimit."

Në Kosovë, dispozita kushtetuese përcaktojnë që gjuhët zyrtare në Kosovë janë shqipja dhe serbishtja dhe se gjuha turke, boshnjake dhe ajo rome janë gjuhë zyrtare në nivel komunal ose gjuhë në përdorim zyrtar në të gjitha nivelet siç parashikohet në ligj. Ky nen sanksionohet sipas nenit 2.1 të Ligjit për përdorimin e gjuhëve, i cili parasheh që *"shqipja dhe serbishtja dhe alfabetet e tyre janë gjuhë zyrtare të Kosovës dhe kanë status të barabartë në institucionet e Kosovës."*¹³ Neni 2.2 përcakton gjithashtu që *"Të gjithë personat kanë të drejta të barabarta në lidhje me përdorimin e gjuhëve zyrtare në institucionet e Kosovës"*.¹⁴ Neni 31 i të njëjtit ligj kërkon që institucionet e Kosovës *"...[miratimin e masave] për promovimin e përdorimit dhe statusit të barabartë të gjuhëve zyrtare si dhe për të siguruar mbrojtjen, ruajtjen dhe promovimin e gjuhëve të komuniteteve, gjuha amtare e të cilave nuk është gjuhë zyrtare."*

Neni 2.3 i Ligjit për përdorimin e gjuhëve gjithashtu përcakton që *"nëse së paku pesë për qind e popullatës së përgjithshme të komunës është e banuar nga një komunitet gjuha amtare e të cilit nuk është zyrtare, ajo gjuhë do të ketë statusin e një gjuhe zyrtare në komunë dhe do të jetë në përdorim të barabartë me gjuhët zyrtare."*¹⁵ Aktualisht, gjuha turke është gjuhë zyrtare në nivel komunal në Prizren dhe Mamushë, ndërsa gjuha boshnjake është gjuhë zyrtare në nivel komunal në Prizren, Dragash dhe Pejë. Për më tepër, nëse një komunitet gjuhësor përfaqëson mbi tre për qind të popullsisë së përgjithshme komunale, neni 2.4 i këtij ligji përcakton se ai do të ketë statusin e gjuhës në përdorim zyrtar në komunë.

Gjithashtu, neni 4.5 i këtij ligji përkatës kërkon që *"Shënimet dhe dokumentet zyrtare do të mbahen dhe nxirren në gjuhët zyrtare"*, ndërsa neni 4.6 kërkon që *"emrat zyrtarë të institucioneve qendrore paraqiten në gjuhët zyrtare si dhe në gjuhët zyrtare*

të komunës." Përveç kësaj, Neni 4.7 kërkon që *"mjedisi i tyre i punës të kontribuojë në përdorimin*

efektiv të gjuhëve zyrtare si dhe të mundësojë përdorimin e cilësdo gjuhë zyrtare nga zyrtarët dhe punëtorët e tyre."

Doracaku i Politikave dhe Procedurave të PK-së (Doracaku) ndalon diskriminimin në bazë të gjuhës.¹⁶ Në fushëveprimin e tij (II) Doracaku gjithashtu thekson se *"të gjithë punonjësit e Policisë së Kosovës gëzojnë të drejtat dhe liritë e njeriut në mënyrë të barabartë dhe pa diskriminim të çfarëdo lloji."*¹⁷

Prandaj, korniza ligjore në Kosovë kërkon që PK të sigurojë përdorim të barabartë të gjuhëve zyrtare brenda policisë.

¹³ Ligji nr. 02/L-37 për përdorimin e gjuhëve, 27 korrik 2006.

¹⁴ Po aty.

¹⁵ Po aty.

¹⁶ Ministria e Punëve të Brendshme / Policia e Kosovës, Doracaku i Politikave dhe Procedurave, Mosdiskriminimi, I. Politika, 2009, faqet 1-23.

¹⁷ Po aty.

5. PASQYRË DHE GJETJET

Për të vlerësuar respektimin e të kërkesave gjuhësore nga ana e KP-së, të cilat janë të përfshira në legjislacionin në Kosovë dhe në udhëzimet e brendshme administrative të PK-së, OSBE-ja ka shqyrtuar një numër fushash, duke përfshirë komunikimin verbal ndërmjet zyrtarëve policorë, qasjen në dokumente të shkruara në gjuhët zyrtare, përdorimin e gjuhëve zyrtare në intranet të PK-së, disponueshmërinë e trajnimeve në gjuhët zyrtare dhe përdorimin e gjuhëve zyrtare në tabelat brenda objekteve të PK-së. Raporti gjithashtu vlerësoi disponueshmërinë e përkthyesve dhe cilësinë e përkthimit të ofruar, si çështje vendimtare për të siguruar respektim efektiv të të drejtave gjuhësore në PK.

5.1. Komunikimi verbal në mes zyrtarëve policorë

Të gjithë zyrtarët policorë të PK-së të intervistuar për këtë raport pohuan se mund të komunikojnë lehtësisht me kolegët, të cilët nuk e flasin të njëjtën gjuhë zyrtare. Në shumë raste, gjatë aktiviteteve të saja të rregullta monitoruese, edhe OSBE-ja i ka vërejtur zyrtarët policorë të PK-së duke komunikuar në gjuhët e tyre amtare, e që nuk dukej se krijonte ndonjë keqkuptim apo pengesë në punën policore. Aktualisht, ka shumë zyrtarë policorë që flasin të dy gjuhët zyrtare dhe që janë të gatshëm të përkthejnë për kolegët e tyre kur shfaqet nevoja.

Mbështetja në vullnetin e zyrtarëve policorë që i flasin dy gjuhët si rrugë për të siguruar komunikimin brenda PK-së nuk është mjedis ndihmues apo favorizues pune për të akomoduar përdorimin e gjuhëve zyrtare. Projektligji për pensionimin e parakohshëm të zyrtarëve policor ende nuk është miratuar dhe një nga sfidat më të mëdha për menaxhimin e burimeve njerëzore në kuadër të PK-së lidhur me respektimin e të drejtave gjuhësore është pensionimi i parakohshëm i pazgjydhur ende dhe rekrutimi i zyrtarëve të rinj të policisë. Aktualisht PK konsiderohet në mesin e forcave policore "më të vjetra në moshë" në rajon dhe sipas statistikave të PK në fund të vitit 2016 kishte 7,833 policë në detyrë aktive. Me pensionimin e gjeneratave të vjetra të zyrtarëve të PK, ndodhë që të ketë më pak zyrtarë që flasin të dyja gjuhët zyrtare, dhe PK mund të ballafaqohet me vështirësi serioze me komunikimin verbal deri në marrjen e masave korigjuese. Ky përfundim vjen kryesisht sepse gjatë takimeve të ndryshme dhe tryezave të rrumbullakëta, OSBE-ja ka vërejtur se ekziston një dallim i dukshëm në njohjen e gjuhëve zyrtare ndërmjet gjeneratave të vjetra të policisë dhe zyrtarëve të caktuar kohëve të fundit. Zyrtarët e rinj të policisë flasin vetëm në gjuhën serbe ose në gjuhën shqipe.

Ndonëse janë dëshmuar si adekuate për t'i ndihmuar anëtarët e PK-së në komunikim, praktikat aktuale nuk janë zgjidhje e qëndrueshme. Gjatë aktiviteteve monitoruese, në disa takime OSBE-ja mori shqetësimet e PK-së përkitazi me vështirësitë e komunikimit me gjeneratat e reja të zyrtarëve që flasin vetëm një gjuhë zyrtare. Kjo çështje është ngritur në stacionet policore të Shtërpcës, Gjakovës, Pejës dhe Mitrovicës Veriore. Për shembull, Raporti Vjetor i PK-së në Stacionin Policor të Shtërpcës në vitin 2016 u prezantua nga komandanti i stacionit në gjuhën serbe, gjë që, në mungesë të përkthimit, solli konfuzion dhe keqkuptim mes disa anëtarëve të publikut të pranishëm. Prandaj, një numër i zyrtarëve policorë të pranishëm kërkuan përkthim në gjuhën shqipe.

Kohë pas kohe, ndodh që zyrtarët policorë serbë të Kosovës, të cilët nuk e njohin gjuhën shqipe, të kenë vështirësi komunikimi me kolegët e tyre shqiptarë të Kosovës. Është e rëndësishme të vihet në dukje shqetësimi i shprehur nga zyrtarët policorë joshqiptarë të PK-së nga Peja lidhur me mungesën e përkthimit gjatë takimeve të PK-së. Në raste të tilla,

ndihma shpesh kërkohet nga zyrtarët policorë shqiptarë të Kosovës. Gjithashtu, një shqetësim lidhur me korrespondencën përmes postës elektronike u shpreh nga zyrtarët policorë boshnjakë të Kosovës, të cilët pretendonin se gjithmonë duhet të kërkohet ndihmë për përkthim nga kolegët shqiptarë të Kosovës.¹⁸ Duke e marrë parasysh përbërjen etnike të popullsisë dhe situatën e sigurisë në zonat e përziera të komunitetit në veçanti, PK-ja ka marrë masa për të parandaluar rrezikun e ndonjë keqkuptimi midis banorëve të komuniteteve joshqiptare dhe PK-së. Janë marrë masa për të siguruar që banorët, të cilët ndërveprojnë me policinë, të jenë në gjendje të komunikojnë në gjuhën e tyre. Për shembull, patrulla të përziera u caktuan në rajonet e PK-së në Novobërdë, Kllokot, Ranillug, Partesh, Shtërpçë dhe stacione policore të Mitrovicës Veriore, ku zyrtarët e caktuar policorë kanë aftësi gjuhësore për kryerjen e detyrave të përditshme policore.

Përgjithësisht, pas vlerësimit të intervistave me zyrtarët e PK-së, komunikimi verbal është vlerësuar si i përshtatshëm brenda rajoneve. Megjithatë, komunikimi mes drejtorive rajonale dhe Drejtorisë së Përgjithshme të PK-së mbetet sfidues, veçanërisht me Rajonin e PK-së në Mitrovicë Veriore¹⁹. Fakti që stafi i këtij rajoni përbëhet kryesisht nga zyrtarë policorë serbë të Kosovës krahasuar me Drejtorinë e Përgjithshme të PK-së, stafi i së cilës përbëhet kryesisht nga zyrtarë policorë shqiptarë të Kosovës, përbën një sfidë të madhe për komunikimin me shkrim. Zyrtarët policorë i kanë tejkaluar me sukses pengesat gjuhësore kryesisht për shkak të zyrtarëve policorë shqiptarë të Kosovës nga selia qendrore e PK-së, shumica e të cilëve i njohin dy gjuhët dhe janë të gatshëm të përdorin njohuritë e tyre të gjuhës serbe.

5.2. Dokumentet e shkruara

OSBE ka vërejtur se disponueshmëria e dokumenteve të shkruara në gjuhën shqipe dhe serbe është përmirësuar që nga vlerësimi i vitit 2015. Formularët në lidhje me paraburgimin, hetimin, të drejtat e personave të arrestuar dhe shumë formularë të tjerë zyrtarë të përdorur për komunikim dhe procesim të përditshëm janë në dispozicion në të dy gjuhët zyrtare.

Që nga raporti i fundit i vitit 2015, megjithëse OSBE ka vërejtur progres në disponueshmërinë e dokumenteve siç janë procedurat standarde të operimit (PSO), udhëzimet administrative, ligjet, politikat dhe procedurat në të dy gjuhët zyrtare, ende ka vend për përmirësim, meqë disa nga dokumentet e përmendura ishin në dispozicion vetëm në gjuhën shqipe. Vlerësimi dhe ndërveprimi i OSBE-së me zyrtarë policorë serbishtfolës tregon se shumica e dokumenteve si memorandumet, urdhrat operacionale, planet operacionale, udhëzimet, statistikat, urdhër-arrestet, urdhrat për shpallje të personit të zhdukur, automjete të vjedhura, dokumente të humbura dhe kërkesat për përcjellje vijnë nga selia qendrore e PK-së në baza ditore vetëm në gjuhën shqipe. Shpeshherë, me ato dokumente, të cilat nuk janë të qarta për këta zyrtarë policorë, kërkohet edhe veprim nga ana e tyre.

¹⁸ Dy zyrtarë nga rajoni i Mitrovicës Veriore e ngrënë çështjen e përdimit të alfabetit cirilik në komunikimin zyrtarë. Zyrtarët e kuptojnë që përdorimi i shkronjave cirilike në korrespondencën zyrtare krijon probleme shtesë (Selia Qendrore e Policisë së Kosovës i kthyen prapa dokumentet e tilla meqë nuk i kishin kuptuar), megjithatë e theksuan se alfabeti cirilik është alfabeti zyrtarë i gjuhës serbe dhe se e drejta e tyre për ta përdorur atë duhej respektuar.

¹⁹ Rajoni i Mitrovicës Veriore është rajon i ri i PK-së dhe kryesisht përbëhet prej zyrtarëve serbë të Kosovës, duke përfshirë këtu 285 ish punonjës policorë të integruar.

Siç u theksua nga përfaqësuesit e intervistuar të PK-së, situata përkitazi me disponueshmërinë e dokumenteve të shkruara në të gjitha gjuhët zyrtare ndryshon nga rajoni në rajon:

- **Rajoni i Pejës:** formularët e përdorur nga zyrtarët e PK-së në lidhje me detyrat operacionale, hetuese dhe administrative nuk janë në dispozicion të gatshme në të gjitha gjuhët zyrtare. Përveç kësaj, zyrtarët e intervistuar të PK-së shprehën shqetësimin e tyre se nuk i marrin dokumentet zyrtare në gjuhët e tyre përkatëse (gjuhën serbe ose boshnjake) dhe se zakonisht i marrin vetëm në gjuhën shqipe.
- **Rajoni i Prishtinës:** dokumentet e shkruara janë në dispozicion si në gjuhën shqipe ashtu edhe në atë serbe. Të gjitha ligjet e zbatueshme, PSO-të dhe udhëzimet administrative shpërndahen në stacionet policore të Prishtinës në të dy gjuhët zyrtare. Megjithatë, ka problem me disa plane operacionale ose udhëzime që janë në dispozicion vetëm në gjuhën shqipe. Karakteristika e përbashkët e këtyre dokumenteve është se ato krijohen në një periudhë shumë të shkurtër dhe për shkak të nevojës për shpërndarje të shpejtë, nganjëherë ato dërgohen vetëm në gjuhën shqipe. Prandaj, versionet në gjuhën serbe vonohen dhe nuk ofrohen në kohën e duhur, gjë që krijon vështirësi për ata që nuk e flasin gjuhën shqipe, meqë zyrtarëve policorë mund t'ju kërkohet të zbatojnë urdhra që nuk i kuptojnë.
- **Rajoni i Prizrenit:** dokumentet zyrtare të përgjithshme ose memorandumet e pranuar nga stacionet e Drejtorisë së Përgjithshme të PK-së dhe drejtorisë rajonale të PK-së janë në shumicën e rasteve në dispozicion në gjuhën shqipe. Politikat, ligjet, udhëzimet administrative dhe njoftimet për shtyp janë në dispozicion në të dy gjuhët zyrtare, dhe janë përkthyer edhe në anglisht. Raportet ditore, mujore ose vjetore dhe planet operacionale hartohen në gjuhën shqipe me mundësinë e përkthimit nga përkthyesit në nivel rajonal ose lokal me kërkesë të stacionit. Dokumentet e vendosura në tabelat e shpalljeve, si njoftimet dhe shpalljet për vende të lira pune, janë në dispozicion në të dy gjuhët zyrtare.
- **Rajoni i Mitrovicës:** regjistrat e ndalimi, formularët e hetimeve dhe raportet ditore të gjendjes, formularët për ankesa, planet operacionale, urdhrat dhe memorandumet janë në dispozicion në gjuhët zyrtare. Sipas zyrtarëve të intervistuar të PK-së, nuk ka probleme madhore sa i përket dokumenteve të shkruara, ndonëse nganjëherë, për shkak të mungesës së përkthyesve, disa dokumente sigurohen me vonesë për zyrtarët serbishtfolës. Raportet (ditore, mujore dhe vjetore) zakonisht sigurohen dhe pranohen në të dy gjuhët zyrtare, ndonëse janë vërejtur raste kur raportet e tilla pranohen vetëm në gjuhën shqipe.
- **Rajoni i Mitrovicës Veriore:** formularët e ndalimit, hetimeve, të drejtave të personave të arrestuar, si dhe shumë formularë të tjerë zyrtarë që përdoren për komunikim ditore dhe procesim janë në dispozicion në të dyja gjuhët zyrtare. Derisa, siç u theksua nga zyrtarët serbë të intervistuar, thuajse të gjitha dokumentet si memorandumet, urdhrat operacionale, udhëzimet, statistikat, urdhër-arrestet, urdhër-kërkesat për persona të zhdukur, automjete të vjedhura, dokumente të humbura, kërkesat për përcjellje, të cilat pranohen nga niveli qendror i PK-së në baza ditore e që përmbajnë kërkesë për veprim, vazhdojnë të jenë në dispozicion vetëm në gjuhën shqipe. Dhoma rajonale e operacioneve pranon dokumente të tilla në baza ditore.

Të tjera dokumente që arrijnë kryesisht nga niveli qendror i PK-së e që shfaqen brenda hapësirave të objekteve rajonale siç janë tabelat e shpalljeve ku postohen shpalljet për vende të lira pune, kumtesat për shtyp dhe forma të llojllojshëm të udhëzimeve të brendshme, zakonisht sigurohen në të dy gjuhët zyrtare..

- **Rajoni i Gjilanit:** Drejtoria e Përgjithshme e PK-së dhe rajoni vazhdojnë me shpërndarjen e dokumenteve në stacionet policore të Gjilanit në gjuhën shqipe. Përgjithësisht, përkthimi sigurohet nga përkthyesit rajonalë me vonesë për shkak të numrit të përkthyesve në dispozicion. Respondentët treguan për mungesë të përkthimit, kryesisht të planeve operacionale që sigurohen në gjuhën shqipe e që, në mungesë të përkthyesve në dispozicion në stacione policore, u komunikohen verbalisht kolegëve serbë të Kosovës për veprim të menjëhershëm nga kolegët që njohin dhe flasin të dy gjuhët. Edhe raportet ditore të gjendjes nxjerrën në gjuhën shqipe.

Observimet direkte të rajonit dhe vizitat nëpër stacione policore treguan se shpalljet për vende të lira punë, memorandume dhe orare në tabelat e shpalljeve, ishin në dispozicion në të dy gjuhët zyrtare. Kishte, megjithatë, raste ato ishin të shpallura vetëm në gjuhën shqipe, si në rastin e stacionit policor në Viti.

- **Rajoni i Ferizajt:** Drejtoria e Përgjithshme e PK-së dhe rajoni vazhdojnë me shpërndarjen e dokumenteve vetëm në gjuhën shqipe. Kjo është vërejtur veçanërisht në Stacionin Policorë në Shtërpçë, ku në raste kur planet operacionale kërkojnë veprime të menjëhershme, zëvendëskomandanti i stacionit policor ua përkthen në raste detyrat specifike zyrtarëve serbë të Kosovës. Përkthimi i dokumenteve të tjera kryhet nga përkthyesit rajonalë, varësisht nga disponueshmëria, e shpeshherë me vonesë. Në mënyrë të ngjashme, planet operacionale përkthehen verbalisht për zyrtarët serbë të Kosovës që punojnë në stacionin e Ferizajt.
- Respondentët gjithashtu kanë theksuar se planet operacionale i marrin vetëm në gjuhë shqipe, dhe se ka mungesë të përkthyesve në stacione policore, ose përkthim të dobët të formularëve të caktuar, të cilët nuk janë të qartë përkitazi me atë se çfarë kërkohet nga ata për të plotësuar. Raportet ditore të gjendjes nxjerrën në gjuhën shqipe, me përjashtime kur ofrohen të dhëna në gjuhën serbe nga Stacioni Policor në Shtërpçë. Gjatë vizitave në stacione policore, OSBE ka vërejtur se disa tabela të shpalljeve në këtë rajon komunikojnë informacione në gjuhët shqipe dhe serbe (shpalljet për vende pune, orari i ndërrimeve, dhe memorandumet).
- **Rajoni i Gjakovës:** të gjithë formularët që lidhen me detyra operacionale, hetuese dhe administrative që shfrytëzohen nga zyrtarët e PK-së janë në dispozicion në gjuhët zyrtare dhe përdoren konform nevojave të zyrtarëve.

5.3. Mbishkrimet në ndërtesa dhe dyer

Siç u theksua nga Komisioni Këshillëdhënës i Konventës Kornizë për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare²⁰, "...autoritetet duhet t'i ndërmarrin masat e nevojshme për respektimin e obligimit të tyre për vendosjen e mbishkrimeve dygjuhësore dhe shumëgjuhësore publike në të gjitha gjuhët relevante zyrtare. Dëmtimet e mbishkrimeve duhet zyrtarisht të dënohen, të sanksionohen ashtu si duhet dhe të riparohen pa vonesa." Në këtë drejtim, vendosja e mbishkrimeve shumëgjuhësore, njoftimeve dhe tabelave informuese në zyra që ofrojnë shërbime si për zyrtarët e PK-së ashtu edhe për qytetarët, është veçanërisht i dobishëm për ata që flasin vetëm një gjuhë. Mbishkrimet e tilla janë praktikë e mirë për zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve, i cili kërkon që shërbimet të sigurohen në të gjitha gjuhët zyrtare dhe që ambienti i punës të promovojë përdorim efektiv të gjuhëve zyrtare, si dhe që emrat e institucioneve zyrtare të shfaqen në gjuhët zyrtare. Për këtë raport, OSBE ka shikuar si

²⁰Shih Këshilli i Evropës: Sekretariati i Konventës Kornizë për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare, Komisioni Këshillëdhënës për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare, Opinioni i katërt për Kosovën, ACFC/OP/IV(2017)001, 8 mars 2017, neni 11, pika 79.

mbishkrimet e brendshme ashtu edhe ato të jashtme në objektet e PK-së dhe stacionet policore kudo në Kosovë.

OSBE ka vërejtur zhvillime pozitive sa i përket mbishkrimeve në pjesën e jashtme të të gjitha drejtorive të PK-së, stacioneve policore dhe nën-stacioneve, meqë të gjitha respektojnë kërkesën dhe janë të shënuara në të dy gjuhët zyrtare.²¹ Megjithatë, një progres i tillë nuk është vërejtur në mbishkrimet e vendosura në pjesën e brendshme në shumicën e stacioneve dhe objekteve të PK-së. Këto çështje janë theksuar në vlerësimet e mëparshme.

Vlerësimi i përdorimit të mbishkrimeve në të dy gjuhët zyrtare ka shfaqur ndryshime të mëdha ndërmjet rajoneve policore, për shembull:

- Mbishkrimet e vendosura në Drejtorinë Rajonale kryesore të PK-së në **Pejë** dhe stacionet, si dhe nën-stacionet e saj janë në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. Megjithatë, në të shumtën e rasteve, shumica e mbishkrimeve në dyert e brendshme shfaqen vetëm në gjuhën shqipe, e disa dyer nuk kishin fare mbishkrime.
- Drejtoria Rajonale kryesore e PK-së në **Prishtinë** dhe stacionet dhe nën-stacionet e saj gjithashtu i kanë mbishkrimet në objekte në gjuhë shqipe, serbe dhe angleze. Shumë dyer zyresh në rajon të Prishtinës janë në dy gjuhët zyrtare, por ka edhe dyer në të cilat nuk ka fare mbishkrime. Nga i gjithë rajoni, vetëm dyert e brendshme në stacionin policor të Glllogocit kanë mbishkrime që janë të shkruara vetëm në gjuhën shqipe.
- Mbishkrimet në Drejtorinë Rajonale kryesore të PK-së në **Prizren** dhe në stacione janë në gjithë gjuhët zyrtare, përfshi këtu edhe në anglisht. Vlen të theksohet, mbishkrimi i jashtëm në Stacionin Policor të Mamushës ka përfshirë edhe gjuhën turke, duke e respektuar kështu rekomandimin e OSBE-së nga viti 2015. Në brendi, mbishkrimet në shumicën e stacioneve policore janë kryesisht në gjuhën shqipe. Në stacionet policore në Mamushë dhe Dragash thuajse nuk ka fare mbishkrime në dyert e brendshme, dhe vetëm disa sosh shfaqin mbishkrime vetëm në gjuhën shqipe.
- Mbishkrimet në ndërtesat kryesore të Drejtorisë Rajonale kryesore të PK-së në **Mitrovicë** dhe stacionet e nën-stacionet e saj janë në gjuhët zyrtare, ndërsa mbishkrimet në dyert e brendshme të drejtorisë rajonale janë vetëm në gjuhë shqipe. Veç kësaj, mbishkrimet në Stacionin Policor të Mitrovicës në të dy gjuhët zyrtare, ndërsa në stacionet policore të Skenderajt dhe Vushtrrisë mbishkrime kishte vetëm në disa dyer të brendshme. Numri i vogël i mbishkrimeve në Stacionin Policor të Vushtrrisë mund të jetë si rezultat i punimeve në vazhdim e sipër brenda objektit në kohën e vizitës tonë.
- Ndërtesa kryesore e rajonit të PK-së në **Mitrovicë Veriore**, stacionet dhe nën-stacionet e saj kanë mbishkrime në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. Megjithatë, në shumicën e rasteve, dyert e brendshme kanë mbishkrime të shkruara vetëm në gjuhën serbe.²² Ndërtesa e Drejtorisë Rajonale përbën përjashtim në këtë praktikë, meqë shumica e mbishkrimeve në dyert e saj janë në tre gjuhë (shqip, serbisht dhe anglisht). Mungesa e konsistencës në përdorimin e mbishkrimeve është vërejtur edhe në shenjat e njësive të specializuara të policisë, ku në disa raste shenjat shfaqeshin vetëm në gjuhën serbe, e në të tjera raste shfaqeshin në dy gjuhët zyrtare, me një numër të vogël sosh ku shfaqeshin në tre gjuhë.

²¹ Krahësuar me vlerësimin e kaluar, mbishkrimet në Drejtorinë Rajonale të PK-së në Prizren dhe Stacionin Policor në Mamushë tani janë edhe në gjuhën turke, e cila është gjuhë zyrtare në këto komuna.

²² Nëse në zyrë punojnë zyrtarë serbë të Kosovës, mbishkrim në derë është në gjuhën serbe dhe e njëjta situatë vlen kur në zyrë punojnë zyrtarë shqiptarë. Nëse ka përbërje të përzier zyrtarësh në zyrë, mbishkrimi në derë është në të gjitha gjuhët zyrtare.

Praktika të ngjashme janë vërejtur edhe në disa stacione dhe nën-stacione të tjera. Për shembull, mbishkrimet brenda stacioneve policore të Zubin Potokut dhe Leposaviqit shfaqen vetëm në gjuhën serbe. Duhet theksuar se të gjithë zyrtarët policorë që punojnë në këto stacione janë serbë të Kosovës.

- Mbishkrimet në ndërtesat e stacionit rajonal të PK-së në **Gjilan** dhe stacionet tjera janë në tre gjuhët. Mbishkrimet në dyert e brendshme janë kryesisht në dy gjuhët zyrtare, me përjashtim të mbishkrimeve të dyerve në Viti dhe nën-stacionin e Pozharanit, që janë vetëm në gjuhë shqipe.
- Mbishkrimet në ndërtesat e stacionit rajonal të PK-së në **Ferizaj** dhe stacioneve janë shkruar në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze. Mbishkrimet e dyerve të brendshme në Drejtorinë Rajonale të PK-së në Ferizaj dhe Stacionin Policor të Shtërpcës janë të shkruara në të dyja gjuhët zyrtare, derisa mbishkrimet në dyert e stacioneve në Kaçanik, Shtime dhe Han i Elezit janë vetëm në gjuhën shqipe.
- Mbishkrimet në objektin e Drejtorisë Rajonale të PK-së në **Gjakovë** dhe stacionet policore atje janë të shkruara në të dyja gjuhët zyrtare. Megjithatë, shumica e mbishkrimeve në dyert e stacioneve policore në Gjakovë dhe Malishevë janë vetëm në gjuhën shqipe, ku disa dyer nuk kanë mbishkrime fare. Mbishkrimet në dyert e brendshme në stacionin e PK-së në Rahovec janë edhe në shqip edhe në serbisht.

5.4. Intraneti

OSBE-ja ka vërejtur përparim të konsiderueshëm në përdorimin e të dyja gjuhëve zyrtare në disponueshmërinë e materialeve dhe dokumenteve të publikuara në faqen e intranetit të PK-së në të dyja gjuhët, krahasuar me vlerësimin e fundit më 2015. Shumica e ligjeve, rregulloreve dhe formularëve, siç janë dosjet e ndalimit, formularët e ankesës, raportet e incidenteve, si dhe raportet ditore të ngjarjeve, janë në dispozicion në faqen e intranetit të PK-së në të dy gjuhët zyrtare, si dhe zyrtarët mund të plotësojnë formularët në cilëndo gjuhë.

Doracakut i Politikave dhe Procedurave të PK-së, raportet ditore të ngjarjeve, shpalljet për vende të lira të punës në PK, memorandumet e mirëkuptimit, raportet vjetore të PK-së, si dhe shumë dokumente tjera janë në dispozicion në dy gjuhët. Megjithatë, ka ende dokumente, si urdhrat operative, planet operative, udhëzimet, statistikën, formularët për veturat e vjedhura dhe dokumentet e humbura, kërkesat për përcjellje, që postohen vetëm në gjuhën shqipe.

Vegëzat për faqet e intranetit në serbisht janë ende brenga kryesore në disa raste. Një pjesë e madhe e përmbajtjes në versionin serbisht është në dispozicion në kuadër të titujve që janë në gjuhën shqipe, ndërsa disa janë edhe në gjuhën angleze. Kështu, një zyrtar që nuk është i njohur me ekuivalentin e titullit në gjuhën shqipe nuk do të mund të gjejë dokumentin.

5.5. Trajnimet

Materialet lidhur me trajnimet e organizuara në Akademinë e Kosovës për Siguri Publike (AKSP) në Vushtrri gjenden në të dy gjuhët zyrtare, ndërsa të njëjtat shpërndahen tek pjesëmarrësit në të dy gjuhët. Megjithatë, disa të intervistuar serbishtfolës nga Mitrovica e Veriut kanë theksuar mungesën e materialeve të trajnimit në gjuhën serbe gjatë disa trajnimeve, por edhe mangësitë në cilësinë e përkthimit verbal të ofruar gjatë trajnimeve. Cilësia e përkthimit verbal është vlerësuar si mjaft e dobët sipas zyrtarëve të intervistuar të

PK-së në rajonin e Mitrovicës së Veriut. Pasi që nuk ekziston opsioni i përkthimit simultan me përdorim të pajisjeve përkatëse, serbët e Kosovës apo pjesëmarrësit tjerë jo-shqiptarë kërkohen të mblidhen përreth një përkthyesi që përkthen për ta njëkohësisht (me pëshpëritje). Sipas të intervistuarve, përkthyesit nuk kanë kualifikimet e nevojshme për atë punë, si dhe shpesh bëjnë gabime në kuptimin e gramatikës, përdorimit të termave adekuatë, apo formulimeve që nuk ekzistojnë në gjuhën serbe. Në këtë kuptim, zyrtarët serbë të Kosovës theksojnë që shpesh ndjehen të mos kenë trajtim të barabartë dhe qasje të barabartë ndaj njohurive, në krahasim me kolegët e tyre shqipfolës. Brenga e tyre më e madhe është ndikimi që kjo ka apo mund të ketë në qasjen e tyre në të ardhmen në mundësi të ngritjes në detyrë, sidomos kur hyjnë në teste kualifikimi për grada më të larta. Një zyrtar nga rajoni i Mitrovicës së Veriut ofroi një shembull të kolegut të tij, të cilin e konsideron të jetë profesionist të aftë dhe me njohuri, që ka dështuar në një test që është konsideruar test i lehtë, sepse nuk ka arritur të kuptojë pyetjen në dokumentin e testit, për shkak të përkthimit dhe gramatikës së dobët.

Janë theksuar edhe trajnimet e brendshme të PK-së që organizohen shpesh në nivel stacioni dhe rajoni. Në shumicën e rasteve, trajnimi dhe materialet e trajnimit ofrohen në gjuhët zyrtare. Gjithashtu, zakonisht, trajnimet ofrohen në gjuhën shqipe, si dhe në vend të përdorimit të përkthimit simultan me pajisje, përkthimi në serbisht ofrohet verbalisht nga përkthyesit.

Përfundimisht, PK-ja nuk ofron kurse gjuhe për zyrtarët e saj, gjë që eventualisht do të mund të kontribuonte në përmirësimin e komunikimit të ndërsjellë mes tyre, por edhe me publikun.

5.6. Përkthimi tekstual dhe verbal

5.6.1 Disponueshmëria e përkthyesve verbal

Përkthyesit verbalë përbëjnë një element thelbësor për sigurimin e përdorimit të barabartë të gjuhëve zyrtare brenda PK-së, pasi që ofrojnë përkthimin verbal dhe të shkruar për rajonet e KP-së.

Numri i përkthyesve të punësuar nga PK-ja është ulur që prej raportit të fundit të OSBE-së mbi këtë çështje më 2015. Sipas informatave të ofruar nga Drejtoria e Përgjithshme e PK-së, aktualisht ka 28 përkthyes në PK në të gjithë Kosovën. Janë tetë (3 femra dhe 5 meshkuj) përkthyes të punësuar në Drejtorinë e Përgjithshme të PK-së, nga një përkthyes femër në Departamentin e Policisë Kufitare dhe Divizionin e trajnimeve, si dhe tre përkthyes, një femër dhe dy meshkuj, në Departamentin e Operacioneve.

Hulumtimi i kryer më 2015 tregon që ka pasur 18 përkthyes që punojnë në Drejtorinë rajonale të PK-së; derisa më 2017, administrata rajonale e PK-së tregon që numri i përkthyesve në dispozicion të këtyre drejtorive është 15.

- PK në rajonin e **Pejës** ka 496 zyrtarë, si dhe operon me vetëm një përkthyes, që përkthen sipas kërkesës së drejtorisë rajonale dhe stacioneve të saj nga gjuha shqipe në serbisht, si dhe e kundërta.

- PK në rajonin e **Prishtinës** ka 1,100 zyrtarë. Gjendja në këtë rajon është përkeqësuar me uljen e numrit të përkthyesve nga gjashtë në tre, që nga vlerësimi i fundit i OSBE-së për respektimin e gjuhëve zyrtare. Nga këta tre përkthyes, njëri është i caktuar për Drejtorinë e Përgjithshme të PK-së, ndërsa dy të tjerë (një femër dhe një mashkull) në stacionin e Lipjanit dhe atë të Prishtinës.

Duke marrë parasysh përbërjen etnike të stacioneve të PK-së në rajon, ka nevojë të madhe që të ketë një përkthyes të caktuar në stacionet policore të Graçanicës, Obiliqit dhe Fushë Kosovës²³.

- PK-ja në rajonin e **Prizrenit** ka 482 zyrtarë policorë, ndërsa gjendja me përkthyesit në dispozicion mbetet e njëjta që nga raportimi i fundit. Ekzistojnë dy përkthyes/interpretë zyrtarë në nivel rajoni, si dhe një shtesë i caktuar në stacionin policor të Dragashit. Kjo është shumë më pak sesa nevojat e arsyeshme të rajonit policor. Përveç këtyre, ka nevojë për përkthyes për përkthim nga gjuhët zyrtare në gjuhën turke në stacionet ku kjo është gjuhë zyrtare në nivel komunal.
- PK-ja në rajonin e **Mitrovicës së Jugut** ka 468 zyrtarë, si dhe vepron me vetëm dy përkthyes, që shfrytëzohen për të gjitha nevojat e përkthimit të rajonit, duke përfshirë përkthimin e dokumenteve, interpretimit gjatë takimeve, si dhe përkthimit gjatë trajnimeve brenda stacioneve.
- PK-ja në rajonin e **Mitrovicës së Veriut** ka 503 zyrtarë, si dhe vetëm një përkthyes. Për shkak të numrit të madh të kërkesave për përkthim, përkthyesi nuk arrin të mbulojë të gjithë ngarkesën e punës. Kështu, përkthimi shpesh vonohet, gjë që sipas zyrtarëve të intervistuar nganjëherë ndikon seriozisht në efikasitetin e tyre. Nganjëherë, për shkak të afateve të shkurtra dhe mungesës së përkthyesve, ata dështojnë të përfundojnë detyrat që jepen nga niveli i qendrës së PK-së në kohë. Megjithatë, është me rëndësi të theksohet që sipas zyrtarëve të intervistuar nga rajoni, përfaqësuesit e drejtorisë së PK-së janë të njoftuar me problemin, si dhe zgjasin afatet e dhëna sipas mundësisë.
- PK-ja në rajonin e **Gjilanit** ka 565 zyrtarë, me vetëm tre përkthyes meshkuj të caktuar për të ofruar përkthimin me gojë dhe me shkrim. Dy përkthyes punojnë në nivelin rajonal, ndërsa njëri në Stacionin Policor të Kamenicës.
- PK-ja në rajonin e **Ferizajt** ka 439 zyrtarë, si dhe vetëm dy (një mashkull dhe një femër) përkthyes të caktuar për përkthimin verbal dhe tekstual. Struktura e re e personelit në PK nuk parasheh pozitë të përkthyesit për Stacionin Policor të Shtërpcës, edhe pse nevoja për të është nënvizuar vazhdimisht gjatë intervistave me respondentë.

Njësia rajonale e përkthimit në Ferizaj ka kapacitete të pamjaftueshme për të ofruar përkthimin në kohë, duke marrë parasysh sasinë e përkthimeve verbale dhe tekstuale të pranuar nga Drejtoria e Përgjithshme e PK-së dhe rajonit. Dy përkthyesit kryesisht janë të zënë me ofrimin e përkthimit gjatë trajnimeve dhe hetimeve për stacionin rajonal dhe ata policorë, si dhe kryesisht nuk janë në dispozicion për detyra të tjera. Emërimi i një përkthyesi në Stacionin Policor të Shtërpcës do të lehtësonte barrën e dy përkthyesve ekzistues, në të njëjtën kohë duke u fokusuar tek drejtoria rajonale, si dhe do të ofroheshin përkthime në kohë.

- PK-ja në **Gjakovë** ka 306 zyrtarë, pa ndonjë përkthyes të caktuar në këtë rajon. Intervistat zbulojnë që në rastet kur nevojiten përkthyes, zyrtarët e PK-së me njohuri të mira të gjuhës serbe shfrytëzohen si përkthyes.

²³ Përkthyesi i stacionit policor në Fushë Kosovë është përkohësisht i caktuar në Drejtorinë e Përgjithshme të PK-së.

5.6.2 Cilësia e përkthimeve të shkruara dhe verbale

Gjatë këtij vlerësimi, OSBE-ja ka vlerësuar cilësinë e përkthimit, si dhe ka shqyrtuar një mostër reprezentative të dokumenteve të përkthyera. Gjatë intervistave me zyrtarët e PK-së dhe vlerësimin të dokumenteve të ndryshme, si dhe shqyrtimit të materialeve e informatave të shkruara të postuara në intranetin e PK-së, OSBE-ja ka vërejtur që cilësia e përkthimit nuk është në nivel të kënaqshëm. Gjegjësisht, shumica e dokumenteve të përkthyera në serbisht kanë gabime gramatikore dhe drejtshkrimore, si dhe në raste të caktuara, formulime të gabueshme fjalësh, gjendje të cilën OSBE-ja e ka vrojtuar edhe gjatë vlerësimin më 2015. Disa respondentë serbë të Kosovës theksojnë që nganjëherë ka probleme në përkthimin e dokumenteve të ndryshme, që janë të vështira të kuptohen. Në përgjigjet e tyre në pyetësorë, disa zyrtarë tregojnë që kryesisht mbështeten tek kolegët e tyre shqiptarë për përkthim. Megjithatë, këta të fundit nuk mund të zënë vendin e përkthimit zyrtar të dokumenteve të shkruara.

5.7. Perspektiva gjinore

Gjatë këtij vlerësimi, siç theksohet më lart, janë intervistuar gjithsej 84 zyrtarë policorë, nga të cilët 25 ishin zyrtarë policorë. Sa i përket përfaqësimit etnik, ka pasur tre boshnjakë në Pejë, katër serbë në Prishtinë, tre turq të Kosovës në Prizren, një serb si dhe një boshnjak në Mitrovicën e Jugut, tre serbë në Mitrovicën e Veriut, tre serbë dhe një shqiptar në Gjilan, tre serbë në Ferizaj, si dhe tre shqiptarë të Kosovës në rajonin e Gjakovës. Asnjëri nga zyrtarët nuk ka theksuar ndonjë problem diskriminimi sa i përket praktikave apo procedurave gjinor në PK, edhe pse OSBE-ja ka identifikuar disa raste në dokumentet e ndryshme të shkruara të brendshme në PK, të cilat pas përkthimit përmbajnë gabime teknike gramatikore që kanë të bëjnë me gjininë. Për më tepër, OSBE-ja ka vërejtur që ka një numër të vogël të përkthyesve femra të punësuar nga PK-ja. Në bazë të hulumtimit të kryer, në të tetë rajonet e PK-së ka vetëm katër përkthyes femra. Përfaqësuesit e PK-së theksojnë që në rastet e dhunës në familje dhe rastet tjera të ndjeshme për gjininë, ata gjithmonë kërkojnë përkthyes kurdo që janë në dispozicion. Gjithashtu, kurdo që është e mundur dhe në mungesë të përkthyesve, angazhojnë zyrtarë policorë nga e njëjta etni që kupton gjuhën e viktimës. Derisa perspektiva gjinore duhet marrë parasysh në emërimin e përkthyesve, në mungesë të fondeve për të punësuar më shumë përkthyes, PK-ja ka adresuar këtë çështje me metoda alternative, si dhe ka siguruar që aspekti gjinor të merret parasysh gjatë intervistimit të viktimave apo dëshmitareve femra. Përkundër kësaj, rritja e numrit të përkthyesve që merren me çështje të ndryshme të ndjeshme femërore do të shtynte përpara efektshmërinë e PK-së në nivelin operativ dhe atë administrativ.

6. PËRFUNDIME

OSBE-ja ka vënë re që komunikim verbal mes zyrtarëve të PK-së është përmirësuar në të gjitha rajonet e KP-së, e posaçërisht në rajonin e Mitrovicës së Jugut. Siç është theksuar më herët nga OSBE-ja, zyrtarët e PK-së normalisht tejkalojnë problemet që përbalhin kur komunikojnë me njëri-tjetrin. Një numër i konsiderueshëm i zyrtarëve posedojnë njohuri themelore dhe kuptim të gjuhës tjetër zyrtare. Megjithatë, ofrimi i orëve mësimore në gjuhët vendore në kuadër të PK do të zvogëlonte nevojën për përkthyes dhe do të shmangte situatat kur zyrtarët policorë nuk mund të komunikojnë pa mbështetjen e tyre.

OSBE-ja është e vetëdijshme që për shkak të kufizimeve kohore, natyrës së disa dokumenteve që duhen shpërndarë menjëherë, si dhe numrit relativisht të ulët të përkthyesve, aktualisht nuk është e mundur të përkthehen të gjitha dokumentet. Megjithatë, PK-ja duhet të zhvillohet mbi praktikatat e mira të zhvilluara në komunikim verbal, si dhe të arrijë respektimin e plotë të gjuhëve duke ofruar të gjitha dokumentet në të dy gjuhët.

Rajonet e KP-së ende nuk kanë përkthyes të mjaftueshëm që do të mbulonin kërkesën e madhe për përkthim në raportime të ndryshme, trajnime e ngjarje të tjera, por edhe me vëllimin e dokumenteve që duhen përkthyer, për të arritur respektim të plotë të dygjuhësisë në PK. Megjithatë, OSBE-ja vëren që përkthyesit do të mund të shfrytëzoheshin më mirë në nivel stacioni nëse dokumentet e prodhuara nga Drejtoria e Përgjithshme dhe drejtoritë rajonale do të shpërndaheshin në të dy gjuhët. Duhet bërë përpjekje për të harmonizuar punën e përkthyesve për të rritur efikasitetin e tyre, si dhe për të shmangur punët e dyfishta. Në këtë mënyrë, respektimi i përdorimit të gjuhëve do të mund të përmirësohej dukshëm, sa i përket dokumenteve të shkruara.

edhe pse është vërejtur pak përmirësim, në krahasim me raportin vlerësues të vitit 2015, një çështje që kërkon vëmendje të mëtejshme ka të bëjë me mbishkrimet e shumta të detyrës në stacionet e PK-së dhe hapësirat tjera, që ende paraqiten vetëm në një gjuhë. Vendosja e shenjave në dyer me emrin(at) dhe gradën(at), seksionin apo njësinë apo zyrën, është relativisht veprim jo fort i shtrenjtë. Një qasje më sistematike dhe llogaridhënia e drejtuesve të lartë të PK-së do ta zgjidhte shpejt këtë çështje.

Përmbajtja e intranetit është përmirësuar, si dhe ka më shumë dokumente në dispozicion në të dy gjuhët. Megjithatë, hulumtimi tregon që shumë dokumente të rëndësishme janë tashmë të përkthyer në gjuhën serbe, por janë vendosur në faqen e Intranetit vetëm në gjuhën shqipe. Për të arritur përputhshmëri të plotë gjuhësore në këtë fushë, PK-ja duhet të sigurojë që vegëzat ndaj faqeve që përmbajnë dokumente në gjuhën serbe të jenë funksionale, si dhe që faqet e intranetit që përmbajnë të njëjtat informata në gjuhën serbe të testohen për të siguruar funksionimin e tyre.

Përfundimisht, hulumtimi ka treguar që PK-ja ende ka nevojë të rrisë disponueshmërinë e përkthimit gjatë trajnimeve. Duhet theksuar që hulumtimi gjithashtu tregon që materialet e trajnimit nuk gjenden gjithmonë në gjuhën serbe gjatë trajnimeve, si dhe duhen bërë më shumë përpjekje për të zgjidhur këtë çështje.

7. REKOMANDIMET

Duke i pasur parasysh të mësipërmet, OSBE-ja rekomandon si vijon:

- Në respektim të përdorimit të gjuhëve, Policia e Kosovës duhet të bashkërendohet dhe bashkëpunojë më ngushtë me Zyrën e Komisionarit për Gjuhë;
- Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Kosovës inkurajohet të shqyrtojë praktikrat dhe procedurat aktuale të përkthimit me shkrim, për të avancuar sistemin aktual të përkthimit, si dhe të zvogëlojë numrin e gabimeve në përkthim;
- Drejtoria e Përgjithshme e Policisë së Kosovës duhet të organizojë kurse gjuhësore në shqip dhe serbisht për gjeneratat e reja të zyrtarëve si dhe për zyrtarët në shërbim në gjithë Kosovën, ashtu që secili rajon policor të ketë personel të mjaftueshëm të aftë të komunikojë në gjuhët zyrtare. Përveç kësaj, në ato komuna ku gjuhët tjera kanë statusin e gjuhës zyrtare (p.sh. boshnjakisht e turqisht), duhet konsideruar edhe ofrimi i kurseve në këto gjuhë;
- Policia e Kosovës duhet të shqyrtojë rritjen e fondeve për të angazhuar më shumë përkthyes në nivelin e rajonit dhe stacionit, në pajtim me nevojat e tyre specifike. Këtu duhet shqyrtuar edhe mundësia e krijimit të një njësie përkthimi që do të shfrytëzohej për të freskuar vazhdimisht përmbajtjen në internet, si dhe të sigurote që të gjitha faqet dhe dokumentet të jenë në dispozicion në gjuhët zyrtare;
- Policia e Kosovës duhet të shqyrtojë rritjen e numrit të përkthyesve për të ndihmuar në përballje me viktimat gra. Zyrtaret policore duhen inkurajuar të ndjekin orët e gjuhëve, ashtu që të rritet numri i grave police me njohuri gjuhësore në të gjitha rajonet.
- Policia e Kosovës, sidomos Departamenti i Administratës, duhet të inkurajojnë të gjitha Drejtoritë Rajonale që të vendosin të gjitha mbishkrimet e brendshme të dyerve në stacione e hapësira në gjuhët zyrtare, duke respektuar kornizën ligjore dhe rregullative në fuqi;
- Policia e Kosovës duhet të sigurojë që të gjitha dokumentet e shkruara, si planet operative, urdhrat, urdhrat gjyqësorë, memorandumet, deklaratat e shtypit si dhe dokumentet tjera relevante të prodhuara nga Drejtoria e Përgjithshme apo drejtoritë rajonale të PK-së, të përkthehen me kohë në gjuhët zyrtare dhe të shpërndahen në zyrat vartëse para angazhimit në aktivitete apo operacione. Vëmendje e posaçme i duhet kushtuar informatave me interes publik;
- Policia e Kosovës duhet të ngarkojë të gjitha dokumentet në gjuhën serbe tek vegëzat në serbisht në intranet;
- Policia e Kosovës duhet të bëjë hapa për të siguruar që për të gjitha trajnimet zyrtare, sidomos ato të AKPS-së ku ka së paku një pjesëmarrës që flet serbisht apo shqip, përkthimi simultan, me pajisje të përkthimit, të ofrohet, ndërsa materialet e trajnimit në gjuhën shqipe dhe serbe të shpërndahen në kohën e duhur;

Duhet shqyrtuar edhe mundësia e vendosjes si kriter të njohurive të të dy gjuhëve zyrtare për ngritje të mëtuqjeshme në detyrë brenda organizatës.

