

**Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju
MISIJA NA KOSOVU**

**Humanitarni autobuski prevoz na Kosovu nakon prenosa
na kosovske institucije
Nalazi nadgledanja**

Izveštaj br. 5

Maj, 2012.

Odricanje od odgovornosti:

Zvanična verzija ove publikacije pisana je na engleskom jeziku. Sve druge jezičke verzije ove publikacije predstavljaju prevod sa originalne engleske verzije i ne smatraju se zvaničnim dokumentima.

SADRŽAJ

LISTA SKRAĆENICA.....	2
PREGLED IZVEŠTAJA.....	3
1. UVOD.....	3
2. INSTITUCIONALNA DOGAĐANJA I ZABRINUTOSTI.....	4
3. ANKETIRANJE PUTNIKA I METODOLOGIJA.....	7
4. REZULTATI ANKETE.....	8
4.1. Pristup uslugama.....	8
4.2. Zadovoljstvo putnika.....	10
4.3. Bezbednost.....	11
5. ZAKLJUČCI.....	12
6. PREPORUKE.....	13
ANEKS: ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 2007/6.....	

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LISTA SKRAĆENICA

AI	Administrativno uputstvo
EUR	Evro (valuta)
HAP	Humanitarni autobuski prevoz
MZP	Ministarstvo za zajednice i povratak
MI	Ministarstvo infrastrukture
MLU	Ministarstvo lokalne uprave
MSV	Ministarstvo saobraćaja i veza
OEBS	Misija Organizacije za evropsku bezbednost i saradnju na Kosovu
OKZ	Opštinska kancelarija za zajednice
OKZP	Opštinska kancelarija za zajednice i povratak
RSD	Srpski dinar (valuta)
SOT	Savetodavni odbor za transport
UNHCR	Visoki komesar Ujedinjenih nacija za izbeglice
UNMIK	Misija privremene uprave Ujedinjenih nacija na Kosovu

PREGLED IZVEŠTAJA

Humanitarni autobuski prevoz (HAP) predstavlja besplatnu prevoznu uslugu koju pružaju kosovske institucije za zajednice i ostale ugrožene grupe koja povezuje izolovana sela sa većim gradskim oblastima. HAP ne samo da poboljšava slobodu kretanja zajednica širom Kosova što je osnovni preduslov za ostvarivanje osnovnih prava na obrazovanje, zapošljavanje, zdravstvenu zaštitu i socijalne usluge, već pruža izolovanim i ruralnim zajednicama priliku da pristupe nizu roba i usluga koje su dostupne samo u urbanim oblastima.

Kosovske institucije bile su uveliko uspešne u upravljanju institucijama HAT-a, omogućavajući slobodu kretanja i pružajući svoje vitalne usluge sve većem broju putnika. Lica iz ugroženih i izolovanih zajednica koriste autobuse redovno, a anketa koju je sprovedla Misija Organizacije za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) na Kosovu otkrila je visoke nivoe zadovoljstva karakteristikama kao što su bezbednost i udobnost.

Međutim, postojali su stalni problemi gde institucije na centralnom nivou nisu poštovale administrativni okvir, posebno u vezi sa funkcionisanjem institucionalnih tela sa mandatom da preispitaju zahteve za otvaranjem novih linija, izmenu postojećih i obradu žalbi i molbi. Komunikacija i koordinacija između institucija na centralnom i lokalnom nivou takođe je veoma slaba i imala je vidljiv uticaj na uzvratnost usluge na potrebe zajednice. Takođe je ograničila pristup putnika pravnom leku u slučaju odbacivanja zahteva i učinila je podnošenje žalbi teškim.

Institucije na centralnom nivou trebalo bi da preduzmu sve korake kako bi u potpunosti ispoštovale relevantan administrativni i institucionalni okvir. Komunikacija i koordinacija između centralnog i lokalnog nivoa trebalo bi da bude ojačana, a lokalne vlasti bi trebalo da budu odgovarajuće osposobljene u podnošenju zahteva. Na kraju, institucije na centralnom nivou trebalo bi da osiguraju da su pružaoci usluga ugovorom u obavezi da prijave sve bezbednosne incidente Kosovskoj policiji i da bi trebalo da se povezuju sa istima u cilju podsticanja blagovremene i odgovarajuće reakcije.

1. UVOD

Humanitarni autobuski prevoz je od svog uspostavljanja od strane Kancelarije visokog komesara Ujedinjenih nacija za izbeglice (UNHCR) 1999, pružio značajan doprinos u sposobnosti svih zajednica da se kreću slobodno širom Kosova. Potpomaganje slobode kretanja pomaže da se osigura da pripadnici zajednica imaju pristup osnovnim pravima i uslugama, uključujući obrazovanje, zapošljavanje, zdravstvenu zaštitu i socijalnu pomoć. Štaviše, povezivanje izolovanih sela sa većim gradskim centrima omogućava korisnicima da iskoriste širok raspon drugih socijalnih i ekonomskih prilika, na primer, da posete svoje banke ili javna komunalna preduzeća, vide prijatelje i rođake ili otputuju u posetu verskim objektima ili na groblja.

OEBS je od 2006. godine propratio ove usluge koje pružaju kosovske institucije objavljujući četiri izveštaja između 2006. i 2008. godine koji su pružili detaljne informacije o bezbednosti,

stanju autobusa i zadovoljstvu putnika.¹ Tri godine kasnije, OEBS je sproveo propratnu ocenu koja je propratila napredak ostvaren od 2008. godine u praktičnoj politici i u njenoj primeni kako na centralnom tako i na lokalnom nivou i ocenio zadovoljstvo putnika. Procena je sprovedena anketiranjem 141 pojedinca u periodu od jula do septembra 2011. i dopunila je aktivnosti kontinuiranog nadgledanja OEBS-a i zastupanja da se unaprede i zaštite prava svih zajednica na Kosovu i ugroženih grupa.

Rezultati su pokazali da HAP nastavlja da igra značajnu ulogu u životima lica koja pripadaju ugroženim zajednicama, omogućavajući im da se kreću slobodno i da imaju pristup osnovnim pravima i drugim socijalnim i ekonomskim mogućnostima. Došlo je do pozitivnih pomaka u bezbednosnoj situaciji sa manjim brojem prijavljenih incidenata i sa poboljšanim percepcijama o bezbednosti među putnicima. Međutim, neprekidno nepoštovanje administrativnog okvira od strane institucija centralnog nivoa ugrožava njihovu sposobnost da odgovore delotvorno na potrebe zajednica i da garantuju putnicima odgovarajući pristup pravnim lekovima u slučaju odbačenih zahteva što dovodi do problema koji su pogoršani slabom komunikacijom i koordinacijom između institucija na centralnom i lokalnom nivou.

Drugi deo počinje pregledom institucionalnih i političkih događanja, ističući uspehe i ključne zabrinutosti. Treći deo detaljno predviđa metodologiju koja je upotrebljena za anketiranje putnika sprovedeno jula 2011, pre analize podataka u tri glavne oblasti: pristup uslugama, zadovoljstvo putnika i bezbednost. Poslednji delovi pružaju neke završne napomene i predstavljaju niz preporuka za institucije na centralnom i lokalnom nivou.

2. INSTITUCIONALNA DOGAĐANJA I ZABRINUTOSTI

Prvobitno pod okriljem međunarodne zajednice, odgovornost za uslugu HAP prenetu je na kosovske institucije 2006.² U preambuli Sporazuma o prenosu odgovornosti za humanitarni prevoz manjinskih zajednica na Kosovu (Sporazum)³, kosovske institucije potvrdile su svoju posvećenost „unapređivanju slobode kretanja i pružanja pristupa socijalnim i ekonomskim mogućnostima, uključujući pristup poslovima, obrazovanju, uslugama zdravstvene zaštite, verskim objektima i tržnim centrima.”

Pod odgovornošću kosovskih institucija, HAP je ostao značajna i visoko cenjena usluga, omogućavajući pripadnicima zajednica širom Kosova da putuju slobodno i da imaju pristup značajnim pravima i uslugama. Institucije na centralnom nivou u velikoj su meri ispunile

¹ Izveštaj OEBS-a *Humanitarni autobuski prevoz za manjine na Kosovu pre prenosa na PIS* (novembar–decembar 2006). <http://www.osce.org/kosovo/24665> (kome je pristupljeno 11. aprila 2012); Izveštaj OEBS-a *Humanitarni autobuski prevoz na Kosovu nakon prenosa na PIS: Nalazi nadgledanja. Izveštaj br. 2* (januar–mart 2007). <http://www.osce.org/kosovo/26124> (kome je pristupljeno 11. aprila 2012); *Humanitarni autobuski prevoz na Kosovu nakon prenosa na PIS: Finansiranje procesa nadgledanja. Izveštaj br. 3* (april–jun 2007). <http://www.osce.org/kosovo/29793> (kome je pristupljeno 11. aprila 2012); *Humanitarni autobuski prevoz na Kosovu nakon prenosa na kosovske institucije: Nalazi nadgledanja. Izveštaj br. 4.* (jun 2008). <http://www.osce.org/kosovo/32854> (kome je pristupljeno 11. aprila 2012).

² Nakon što je uspostavljena od strane UNHCR-a 1999, usluga humanitarnog autobusnog prevoza (HAP) preuzeta je od strane Odeljenja za civilnu administraciju Misije privremene uprave Ujedinjenih nacija na Kosovu (UNMIK) od 1. jula 2001. Dana 31. avgusta 2006, UNMIK i Privremene institucije samouprave potpisali su Sporazum o prenosu odgovornosti za humanitarni prevoz manjinskih zajednica na Kosovu (Sporazum), koji je dodelio potpunu odgovornost Ministarstvu za saobraćaj i veze (MSV) (sada Ministarstvu infrastrukture (MI)) i Ministarstvu za zajednice i povratak (MZP), i stupio na snagu 1. januara 2007.

³ PIS, Sporazum o prenosu odgovornosti za humanitarni prevoz manjinskih zajednica na Kosovu, 1. septembar 2006 (Sporazum).

svoje obaveze u skladu sa ovim administrativnim okvirom, održavajući i upravljajući postojećim putnim pravcima i rukovodeći proširenjem usluge sa 17 linija iz 2008. na 30 funkcionalnih linija u 2011.⁴

Međutim, kao što je dokumentovano u prethodnim izveštajima OEBS-a⁵, od 2007. godine Ministarstvo infrastrukture (MI)⁶, Ministarstvo za zajednice i povratak (MZP) i Ministarstvo za lokalnu upravu (MLU) nisu uspeali da u potpunosti ispoštuju relevantni zakonski okvir, posebno u vezi sa uspostavljanjem i efektivnim funkcionisanjem institucionalnih tela. Ovo je kompromitovalo transparentnost postupka za zahtevanje novih linija i delotvorno je uskratilo putnicima njihovo pravo na žalbu. Ovi problemi u pogledu usklađenosti sa pravnim aktima pogoršani su veoma slabom komunikacijom i koordinacijom između institucija na centralnom i lokalnom nivou.

Krajem decembra 2007, prethodnik MI, Ministarstvo saobraćaja i veza (MSV), izdalo je Administrativno uputstvo (AI) 2007/6⁷ koje predviđa postupak za podnošenje, preispitivanje i odobravanje novih linija ili izmena na postojeće linije. U skladu sa članom 2.4, zahtevi se moraju podneti MI-u putem opštinskih vlasti⁸, u zvaničnom propisanom formatu, sa potpisima najmanje deset članova zajednice. Ovaj zahtev bi nakon toga trebalo da bude prosleđen Tehničkoj komisiji⁹ na preliminarno razmatranje predstavnika MSV-a, MZP-a i MLU. Ukoliko je ocena pozitivna, zahtev se prosleđuje Višem savetodavnom odboru za transport (SOT)¹⁰ na donošenje konačne odluke. Ukoliko je ocena negativna, ili nije izdata u roku od 90 dana, stranke koje podnose zahtev polažu pravo da ulože žalbu SOT-u.¹¹

Glavna oblast nepoštovanja administrativnog okvira odnosi se na SOT, koji nije bio funkcionalan između jula 2010. i februara 2012, uprkos tome što ima mandat da se sastaje najmanje dva puta godišnje.¹² Tokom ovog vremena, nefunkcionisanje SOT-a imalo je opipljive posledice u dve ključne oblasti, naime proceduralni nadzor i pristup pravnim lekovima.

⁴ Podaci pruženi OEBS-u od strane MI-a maja 2011. navodili su da je 35 linija za HAP funkcionisalo širom Kosova. Međutim, tokom ocene sprovedene od strane OEBS-a jula 2011, terenski timovi saznali su da četiri linije nisu bile funkcionalne (linija 3, 23, 24 i 33), a da su linije 4 i 5 stopljene u jednu. Posledično, ovaj izveštaj će se pozvati na 30 "funkcionalnih linija". Takođe bi trebalo istaći da je linija 15 otkazana od strane MI avgusta 2011, smanjujući ukupan broj funkcionalnih linija na 29. Međutim, pošto se ovo desilo nakon ankete iz jula, podaci za liniju 15 biće uključeni u sveobuhvatnu ocenu.

⁵ Vidi fusnotu 1, *supra*.

⁶ Ranije MTC, vidi fusnotu 2, *supra*.

⁷ Administrativno uputstvo 2007/6 o postupku za podnošenje i ocenu zahteva za humanitarni autobuski prevoz, 24. decembar 2007. (AI 2007/6); http://mi-ks.net/data/documents/U.A_anglisht.doc (kome je pristupljeno 11. aprila 2012). Iako je ovo administrativno uputstvo izdato od strane prethodnika MI, MSV-a, nastavlja da se primenjuje od strane svih relevantnih aktera. Isti mogu biti podložni promenama u 2012.

⁸ Zahtevi bi trebalo da se podnesu Tehničkoj komisiji putem "gradonačelnika direktno ili putem OKZ-a [Opštinske kancelarije za zajednice, sada Opštinske kancelarije za zajednice i povratak]". AI 2007/6, član 2.4. Vidi Uredbu UNMIK-a 02/2002 o Opštinskim kancelarijama za zajednice i povratak (OKZP).

⁹ U skladu sa članom 3.2 AI 2007/6, Tehnička komisija sačinjena je od tri člana: 1 iz MI, 1 iz MZP-a, i 1 iz MLU. Pored toga, Kosovska policija, Kancelarija ombudsmana na Kosovu i relevantni pružaoci usluga prisutni su u svojstvu posmatrača.

¹⁰ U skladu sa članom 5.2 Sporazuma, Savetodavni odbor za transport (SOT) sačinjen je od "viših predstavnika Ministarstva za saobraćaj i veze, Ministarstva za zajednice i povratak, OEBS-a, UNMIK-a ili institucija koje su ih nasledile i Institucije ombudsmana na Kosovu (u svojstvu posmatrača)".

¹¹ AI 2007/6, član 3.7 iznosi da stranke koje podnose zahtev moraju uložiti svoju žalbu "u roku od trideset (30) dana od dana u kojima im je uručena negativna ocena ili u roku od šezdeset (60) dana od dana na koji je istekao rok a da ocena nije izdata od strane Tehničke komisije".

¹² AI 2007/6, član 4.1.

Što se tiče pitanja proceduralnog nadzora, Sporazum predviđa metodologiju odabira autobuske trase i reda vožnje (metodologija)¹³ koja zahteva da sve izmene u uslugama budu praćene ocenom potreba zajednice i nizom radnji preduzetih od strane MI da se osigura učešće zajednice u procesu odabira trase¹⁴.

Što se tiče proceduralnog nadzora, sporazum uspostavlja metodologiju za razmatranje izbora autobuskih linija i reda vožnje (metodologija) koja zahteva da sve amandmane na uslugu moraju da prate procena potreba zajednice i niz akcija MI da se obezbedi učešće zajednice u procesu izbora putnih pravaca. Prema AU 2007/6, ova sveobuhvatna procena potreba zajednice treba da se zajednički sprovodi od strane MZP i MLU¹⁵, ali i da ju razmatra i usvaja SOT, koji takođe ima pravo da uputi pisane preporuke premijeru i Specijalnom predstavniku Generalnog sekretara Ujedinjenih nacija za Kosovo¹⁶. Pošto SOT nije bio u funkciji tokom većeg dela perioda izveštavanja nije uspeo da ispuni svoju funkciju nadzora u tom pogledu, pa stoga nije bilo ni spoljne procene da li su se činili naponi da se na pravi način odgovori na potrebe zajednice i da li su preduzimate odgovarajuće aktivnosti kako bi se obezbedilo učešće zajednice.

U pogledu pristupa pravnim lekovima, SOT je jedino telo koje ima mandat da razmatra žalbe ili pritužbe.¹⁷ Njegovo odsustvo tokom većeg dela perioda izveštavanja značilo je da nema mehanizma za obeštećenje bilo koje stranke koja se žalila na neuspešan zahtev ili evidentiranje pritužbe na uslugu. Pored toga, proces obrade zahteva karakteriše opšti nedostatak transparentnosti: iako je Tehnička komisije formalno obavezna da šalje svoje konačne odluke strankama, ona to ne čini¹⁸ - bez obzira da li su pozitivno ili negativno rešene po stranku. Zbog toga, stranke ne dobijaju nikakve informacije o svom predmetu, što znači da mogu svoju žalbu da podnesu samo na osnovu neizdavanja konačne procene Tehničke komisije u predviđenom roku a ne na osnovu pismene procene koja sadrži obrazloženje za odbijanje.

Oba ova problema su se još više pogoršala veoma lošom komunikacijom i koordinacijom između institucija na centralnom i lokalnom nivou. Uprkos zahtevu iz Sporazuma da institucije centralnog nivoa konsultuju predstavnike na lokalnom nivou i lokalne lidere prilikom davanja procene¹⁹, do sada nije bilo kontakata na terenu sa opštinskim zvaničnicima kako bi im dali sve relevantne informacije ili dokumentaciju, obučili o propisnim (ili bilo kojim) procedurama za podnošenje zahteva, ili dobili povratne informacije o postojećoj usluzi²⁰. Kao rezultat, iako neki predstavnici opštinskih organa vlasti tvrde da su podneli

¹³ Sporazum, Aneks VI.

¹⁴ Sporazum, Metodologija, članovi 4 i 5.

¹⁵ AU 2007/6, član 3.4 i 3.5.

¹⁶ AU 2007/6, član 4.1.

¹⁷ Sporazum, član 5.2.a. član 4.4 AU 2007/6 navodi da: „SOT donosi konačnu odluku o zahtevima za humanitarni prevoz.“

¹⁸ AU 2007/6, član 3.6 navodi da je odredba „u skladu sa članom 109. Zakona o upravnom postupku“. U razgovoru sa OEBS-om, zvaničnici MI su potvrdili da nisu formalno odgovorili na zahteve za nove linije ili dopune postojećih i da su im pritužbe upućene na neformalan, *ad hoc* način. Predstavnik MI, prostorije MI, Prishtinë/Priština, lični razgovor, 6. decembar 2011.

¹⁹ Sporazum, Metodologija, član 5.1c.

²⁰ Istraživanje u septembru 2011. je pokazalo da MI nikada nije sproveo bilo kakve aktivnosti podizanja svesti ili informisanja opštinskih službenika na terenu, na primer, nije izvršena distribucija relevantne dokumentacije (npr. Sporazum ili AU 2007/6), ili sproveo obuku o tome kako se podnosi obrazac zahtev za novim linijama ili izmenama postojećih. U slučaju kad su opštinski predstavnici posedovali relevantne dokumente, oni su ih dobili ili od MSV, pre dve i tri godine, ili od terenskih timova OEBS.

zahteve za nove linije između 2008. i 2011, ponekad i više puta, MI ih, navodno, nije dobio, ili ako i jeste - nisu bili u odgovarajućem formatu, a samim tim su zanemareni. Takođe, ne postoji sveobuhvatan registar primljenih zahteva, kao što je predviđeno u AU²¹, što otežava praćenje napretka obrade zahteva tokom vremena ili procenu broja i vrsta žalbi.

Ovi nedostaci su istaknuti u avgustu 2011, kada je MI otkazao liniju u regionu Gjilan/Gnjilane, bez prethodne najave pogođenim zajednicama i bez pismenog obrazloženja.²² Pošto SOT ne funkcioniše, nema mehanizma preko kojeg bi stranke mogle da podnesu formalnu žalbu pa su predstavnici zajednice morali da nađu druge opcije (npr. neformalni telefonski kontakt sa osobljem MI). Do kraja februara 2012, linija još uvek nije bila vraćena. U Obiliq/Obiliću, ponovljeni zahtevi za više autobusa na frekventnoj liniji - koje je, tokom jednogodišnjeg perioda, MI-u podnosila opštinska kancelarija za zajednice i povratak (OKZP) - nisu pridobili nikakvu pažnju MI, što je 30. novembra 2011. dovelo do protesta oko 30 kosovskih Srba i kosovskih Roma iz sela Plemetin/Plemetina.

Međutim, početkom februara 2012, došlo je do povoljnog razvoja događaja, kad je MI sazvao prvi sastanak SOT-a od jula 2009, tokom kojeg je učesnike informisao o trenutnoj situaciji i obradio nagomilane zahteve²³. Institucije na centralnom nivou treba da iskoriste ovaj pozitivan korak kako bi u potpunosti harmonizovale sve relevantne upravne propise i radile sa predstavnicima vlasti na lokalnom nivou, kako bi se obezbedilo da budu upoznati sa sadržajem i primenom odgovarajućih postupaka za podnošenje zahteva za izmene i dopune usluge HAP. Sa svoje strane, lokalne vlasti treba da obezbede da stranke imaju pristup relevantnim dokumentima i da se svi zahtevi podnose MI-u blagovremeno i u propisnom formatu.

3. ANKETIRANJE PUTNIKA I METODOLOGIJA

Shodno ulozi koju ima u praćenju zaštite kosovskih zajednica, OEBS je u julu 2011, obavio 141 razgovor sa putnicima na preko 30 aktivnih HAP linija, kako bi dobio informacije o tri ključna pitanja: pristupu uslugama, zadovoljstvu i bezbednosti putnika. Kad god je to bilo moguće i/ili odgovarajuće, terenske ekipe OEBS-a ispitale su po jednog vozača i pet putnika po liniji, a uloženi su i napor da se obezbedi ravnoteža između različitih uzrasta, pola, zajednica i ostalih grupa.²⁴ U skladu sa aktivnostima misije na praćenju povratka i reintegracije izbeglica i raseljenih lica, posebna pažnja je posvećena povratnicima: Kad god bi linija prolazila kroz mesto povratka, terenske ekipe bi nastojale da najmanje troje od pet ispitanika budu povratnici.

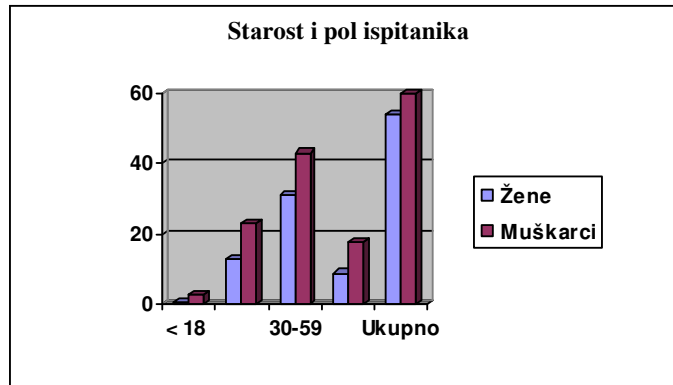
²¹ AU 2007/6, Član 4.3: „SOS vodi registar a) svih zahteva, b) procena tehničke komisije i c) žalbi podnosilaca predstavlja protiv negativnih procena tehničke komisije ili odsustva procene tehničke komisije”

²² Dana 10. avgusta, nakon odluke MI, ukinuta je linija 15C (Gjilan/Gnjilane, sela Stanišor/Stanishor i Paralovo/ Parallovë).

²³ Sastanak je održan 10. februara 2012, a prisustvovali su predstavnici MI (uključujući i Stalnog sekretara), MZP, Kosovske policije, Kancelarije Ombudsmana i OEBS-a. Razmotrena su četiri zahteva za nove linije odnosno dopune postojećih, ali svi su odbijeni.

²⁴ Kako je navedeno, to nije uvek moguće: na primer, kada je bilo manje od pet putnika u autobusu, ili kad su prisutni odbili da odgovore na pitanja, broj kompletiranih upitnika bio je manji od pet. Štaviše, kad je liniju koristilo uglavnom starije stanovništvo, ili studenti koji su putovali u mesto obrazovanja, ova dominacija se reflektovala u karakteristikama ispitanika.

Nedostatak pouzdanih zvaničnih podataka daje prednost kvalitativnoj analizi, a relativno mali uzorak je izabran kako bi se omogućilo obavljanje dubinskih intervjuja koji bi mogli da pruže detaljan uvid u iskustva korisnika usluga o širokom spektru pitanja. Što se tiče pripadnosti određenoj zajednici, 106 od 141 ispitanika bili su pripadnici zajednice kosovskih Srba, 17 iz zajednice kosovskih Albanaca, 5 iz zajednice kosovskih Roma, 4 iz zajednice kosovskih Bošnjaka kao i 2 pripadnika iz zajednice kosovskih Goranaca, a 7 ispitanika nije želelo da budu izjašnjeni kao pripadnici bilo koje zajednice. Od 141 ispitanika, 54 su bile žene, a 87 muškarci; 46 su se izjasnili kao povratnici, od kojih su 43 bili kosovski Srbi.²⁵ Više od polovine anketiranih putnika imali su između 30 i 59 godina, 40 ih je bilo mlađe od 30, a 27 su imali 60 ili više godina.



4. REZULTATI ANKETE

4.1. Pristup uslugama

Osnovna funkcija HAP je da obezbedi da se pripadnicima zajednica garantuje pristup osnovnim pravima i uslugama, kao što su obrazovanje, zdravstvena zaštita i socijalna pomoć, da mogu da putuju u mesto zaposlenja i ostvare slobodu veroispovesti. U cilju da ispita delotvornost usluge u tom pogledu, pitali smo putnike zašto su koristili HAP, koliko dugo su ga koristili i da li su mogli da koriste neki drugi način prevoza.

Rezultati su pokazali da se velika većina putnika oslanjala na HAP da bi ostvarila glavna prava ili usluge. To je zajedničko svim kategorijama korisnika: na primer, od 26 putnika koji su se izjasnili kao studenti, 25 ih je koristilo uslugu da putuju do svoje škole ili fakulteta; od 50 koji su se izjasnili kao zaposleni, 26 je koristilo HAP za prevoz na svoja radna mesta²⁶; 90 odsto od preostala 62 ispitanika, uključujući i izdržavana lica, nezaposlene i penzionere koristili su HAP za pristup zdravstvenim i/ili socijalnim uslugama.. Mnogi putnici takođe su koristili autobuske linije kako bi koristili socijalne ili ekonomske mogućnosti koje su dostupne samo u većim gradovima (na primer, banke, javna komunalna preduzeća i pijace) ili da posete prijatelje/rodbinu ili verske objekte i groblja.

²⁵ Od ispitanika koji su se izjasnili kao povratnici, 43 su se izjasnili kao pripadnici srpske zajednice na Kosovu, 2 kao kosovski Bošnjaci, a 1 kao kosovski Albanac.

²⁶ Još 20 putnika koji su se izjasnili kao zaposleni koriste HAP za pristup zdravstvenoj zaštiti i opštinskim institucijama.

HAP, dakle, ne samo da garantuje pristup pravima i uslugama, nego ima generalno pozitivan uticaj na ukupan kvalitet života svojih korisnika i njihovih porodica. Poboľšanjem životnog standarda ugroženih i marginalizovanih zajednica širom Kosova, HAP, takođe, značajno doprinosi stvaranju povoljnih uslova za održiv povratak.

Anketa je pokazala da otprilike polovina intervjuisanih putnika koristi ovu uslugu tri ili više godina, a razmer novih korisnika²⁷ povećao se sa 23 na 53 odsto između 2008. i 2011, pre svega zbog ekspanzije servisa za dodatnih 13 linija. Ovi podaci ukazuju na to da je služba bila delotvorna: kako zadovoljavanjem potreba postojećih putnika, tako i prilagođavanjem zahtevima potencijalnih korisnika. Učestalost korišćenja linija pre i posle 2008. je konzistentna, pri čemu oko 75 odsto putnika koristi autobus bar jednom nedeljno.²⁸ Ova pravilnost upotrebe na svim linijama ukazuje na činjenicu da je ova usluga postala sastavni deo života većine korisnika.

U 74 odsto slučajeva, putnici su rekli da nema održive alternative za HAP (na primer, ne poseduju privatni automobil ili drugi autobusi ne voze istim putem). U slučajevima kad postoje raspoložive alternative, one su skuplje i manje redovne (npr. privatni automobili ili kombiji). Tako, za mnoge putnika HAP nije samo koristan servis, nego i jedini od vitalnog značaja, žila kucavica za izolovane ruralne sredine koja im obezbeđuje slobodu kretanja i redovan pristup osnovnim pravima i uslugama. Budući da je tako, centralne institucije treba da preduzmu sve korake da garantuju sadašnji nivo usluga HAP, uključujući i dodelu odgovarajućih budžetskih sredstava.

U skladu sa širim kontekstom standarda na Kosovu, koji imaju za cilj da obezbede dostupnost javnog informisanja na oba službena jezika²⁹, Član 3.5 ovog Sporazuma navodi da MI treba da obezbedi da informacije u vezi usluga prevoza budu dostupne na albanskom i srpskom jeziku, uključujući informacije o transportnim rutama, naplati i rasporedu vožnje, natpisi, administrativna uputstva i uredbe. Iako je AU 2007/6 - koje uključuje obrazac sa zahtevom za nove linije i izmene postojećih linija - sada dostupan na tri jezika na internetskoj stranici MI³⁰, anketa putnika je pokazala da za 25 od 30 radnih linija nije istaknuta pismena informacija o usluzi, bilo u autobusima ili na drugim lokacijama (na primer, na autobuskim stanicama, u opštinskim zgradama, prodavnicama ili kafićima, itd.)³¹

Treba napomenuti da putnici ne smatraju nedostatak pisanih informacija kao posebno problematičan: zajednice koje koriste uslugu HAP su obično male i tesno povezane, tako da se informacije o usluzi lako prenose od usta do usta. Štaviše, u skladu sa Sporazumom, svi vozači su bili u stanju da sa putnicima komuniciraju na jeziku kojeg razumeju³²; to je tačno

²⁷ Za potrebe ove analize, termin „novi korisnici“ se odnosi na putnike koji su počeli da koriste usluge u poslednje dve godine.

²⁸ Kad putnici retko koriste uslugu, to je zbog geografskog položaja ili zbog vrste usluga kojima pristupaju.

²⁹ Zakon br 03/L-155 o upotrebi jezika, 27. jul 2006.

³⁰ Treba napomenuti da je u avgustu 2011. u srpskoj verziji AU 2007/6 nedostajao Aneks 1 (obrazac za zahtev); OEBS je o tome izvestio predstavnike MI, koji su odmah otklonili problem. Aneks je sada dostupan na svim jezicima: Zvanična internet prezentacija MI, albanska verzija <http://mi-ks.net/data/documents/U.Ap.doc> (pristupljeno 11. aprila 2012); srpska verzija [http://mi-ks.net/data/documents/Administrativno UPUSTVO 2007-6 2299.doc](http://mi-ks.net/data/documents/Administrativno_UPUSTVO_2007-6_2299.doc) (pristupljeno 11. aprila 2012); verzija na engleskom jeziku [http://mi-ks.net/data/documents/U.A anglisht.doc](http://mi-ks.net/data/documents/U.A_anglisht.doc) (pristupljeno 11. aprila 2012).

³¹ Pismena informacija navodno postoji za linije 6, 8, 9, 25 i 28.

³² Sporazum, član 3.4.

čak i u slučajevima kada putnici i vozač ne pripadaju istoj zajednici.³³ Ipak, pridržavanje administrativnih obaveza od strane centralnih institucija, ne samo da bi ih uskladilo sa širim kontekstom kosovskih standarda o upotrebi jezika, nego bi i poboljšalo komunikaciju sa postojećim korisnicima HAP i podstaklo potencijalne korisnike na korišćenje servisa.³⁴

4.2. Zadovoljstvo putnika

Kao i u prethodnim nalazima OEBS-a koji su podrazumevali nadgledanje, ovo istraživanje je pratilo nivo zadovoljstva putnika o pitanjima koja se odnose na bezbednost i udobnost. Takođe je procenjena delotvornost postupaka sa centralnog nivoa u zahtevanju ili izmeni autobuskih linija³⁵ tako što je od putnika zatraženo da odgovore da li su podneli zahteve i da li su isti bili uspešni.

U skladu sa prethodnim trendovima, 88 odsto putnika sa kojima je obavljen razgovor je izjavilo da su zadovoljni što se tiče bezbednosti.³⁶ Svi putnici su izjavili da se osećaju bezbedno dok putuju do i sa svojih autobuskih stajališta, a 93 odsto putnika se osećalo bezbedno dok su se nalazili u autobusu.³⁷ Međutim, 17 odsto njih je izjavilo da se ne oseća bezbedno ako putuju drugim prevoznim sredstvima kroz to područje, osim HAP-om. Mada opšti trend pokazuje poboljšanja u poređenju sa stanjem u 2008. godini – kada je 80 odsto putnika izjavilo da se ne oseća bezbedno dok putuju kroz određena područja – negativan doživljaj bezbednosti čak i kod manjeg broja korisnika znači da HAP i dalje ima važnu ulogu što se tiče bezbednosti, jer omogućava slobodu kretanja onima kod kojih postoji strah da putuju drugim prevoznim sredstvima.

Kada je postavljeno pitanje o udobnosti u autobusu, zadovoljstvo putnika ovom uslugom je i dalje vrlo izraženo i iznosi 92 odsto, mada su se neki putnici žalili na nepostojanje klima-uređaja za hlađenje/grejanje, na neudobna sedišta i prenatrpanost, posebno kada je najveća gužva u saobraćaju ili u posebnim prilikama. Međutim, ovo je možda neizbežna posledica činjenice da su autobusi u celini prilično stari: od 30 pregledanih autobusa, 22 autobusa se koriste najmanje 15 godina.

Tokom ovog istraživanja ipak je istaknuta jedna važna oblast koja izaziva zabrinutost. Iako su svi vozači izuzev jednog izjavili da je usluga prevoza besplatna, putnici koji putuju na 5 linija su izjavili da plaćaju prevoz (karta u jednom pravcu je čak iznosila 2.5 evra u jednom slučaju).³⁸ Mada administrativni okvir izričito ne uređuje pitanje plaćanja nadoknade za prevoz, zvaničnici su potvrdili da je prevoz besplatan i da je oduvek bio.³⁹ Stoga bi institucije sa centralnog nivoa trebalo da preduzmu mere nadgledanja i da ukoliko je neophodno, spreče pružaoce usluga da proizvoljno uvode plaćanja nadoknade za prevoz, jer to ne samo da

³³ Na linijama 29 i 35, koje koriste kosovski Srbi iz Mitrovičë/Mitrovice, vozači su kosovski Albanci.

³⁴ Videti deo 2, *gore*.

³⁵ Videti deo 2, *supra*.

³⁶ Od ukupno 141 putnika sa kojima je obavljen razgovor, 124 je izrazilo zadovoljstvo u pogledu bezbednosti.

³⁷ Oni putnici koji se nisu osećali bezbedno prilikom putovanja autobusom su ili nedavno doživeli bezbednosne incidente (linija 14) ili su dolazili iz severne Mitrovice/Mitrovičë, gde je složenija politička i bezbednosna situacija (linija 25).

³⁸ Putnici su izjavili da iznos nadoknade za prevoz varira na liniji 19 (250 dinara), 20 (0.5 evra), 21 (100 dinara), 22 (110 dinara) i 27 (1 evro). Vozači su izjavili da je usluga prevoza besplatna na svim linijama, osim linije 22.

³⁹ Predstavnici MI, prostorije MI u Prishtinë/Prištini, lično obavljen razgovor 6. decembra 2011. MI nije bio upoznat sa prijavljenim nadoknadama za prevoz te je izrazio zabrinutost zbog navodnog uvođenja nadoknade. Obavestili su OEBS da će nastaviti da prate ovo pitanje tokom svojih redovnih provera.

ugrožava svrhu humanitarnog autobusnog prevoza već može da predstavlja i ograničenje slobode i pristupa uslugama za osobe sa ograničenim prihodima.

Što se tiče pitanja podnošenja zahteva i žalbi, na 5 od ukupno 30 funkcionalnih linija⁴⁰ putnici su izjavili da su podneli zahteve za uspostavljanje novih linija, ili zahteve za izmenu postojećih linija kroz veću zastupljenost autobusa ili autobuskih stajališta. Autobuska stajališta su krajnje neophodna: u 26 slučajeva putnici su izjavili da su morali da pređu preko 3 km peške iz svojih sela do najbližih stajališta, a što se tiče linija 8, 18 i 27 ovo važi za najmanje četiri od pet putnika sa kojima je obavljen razgovor. Međutim, zbog problema koji su gore navedeni u 2. delu – naime zbog loše komunikacije i koordinacije između institucija sa centralnog i lokalnog nivoa i odsustva žalbenog postupka kod odbijenih zahteva, putnici ne samo da nisu znali kako da svoju zabrinutost prenesu nadležnim organima, već i kada bi podneli svoje zahteve isti bi bili pogrešnog formata te bi ih MI odmah odbio, bez naknadnog odgovora.⁴¹ U takvim slučajevima, nefunkcionisanje SOT-a je podrazumevalo da nije postojao mehanizam putem kojeg bi mogla da se ospori odluka ili podnese žalba. Ovo ponovo ukazuje na potrebu da institucije sa centralnog nivoa hitno preduzmu radnje kako bi se obezbedilo puno poštovanje relevantnih administrativnih odredbi.

4.3. Bezbednost

Osnovna uloga HAP-a je da obezbedi slobodu kretanja za nevećinske⁴² zajednice, što je bitan preduslov za ostvarenje pristupa osnovnim pravima i uslugama. Kako bi se ocenio učinak u tom smislu, istraživanje prati niz prijavljenih bezbednosnih incidenata koji su se dogodili tokom vožnje autobusima i postupke na snazi u rešavanju incidenata koji su se dogodili.

Uz značajno unapređenu situaciju od 2008. godine, samo 2 odsto putnika je izjavilo da su doživeli bezbednosne incidente dok su putovali autobusima; broj koji se može uporediti sa 36 odsto putnika, koliko ih je bilo u 2008. godini. Ovaj broj je bio nešto veći među vozačima koji su izjavili da su bili svedoci incidenata na devet linija, koji su se pre svega odnosili na kamenovanje i verbalno uznemiravanje.⁴³ Kao što je navedeno gore u delu 4.2, smanjenje

⁴⁰ Linije 2, 3, 4/5, 6 i 13.

⁴¹ Na primer, OKZP u Obiliq/Obiliću je izjavio da je podneo zahteve za uvođenje još jednog autobusa na liniji 2, 2. juna i 3. decembra 2010. godine, a onda ponovo 6. maja 2011. MI nijednom nije razmotrio upućeni zahtev, jer nije podnet u pravilnom formatu. Nakon OEBS-ove intervencije OKZP je ponovo uputio zahtev u ispravnom formatu, ali nikad nije dobio odgovor. Kada je OEBS pokrenuo ovo pitanje u MI, izjavili su da su primili zahtev, uz tvrdnje da na toj trasi već postoji dovoljan broj autobusa. Međutim, MI nikada nije direktno to saopštio OKZP-u, u svakom slučaju OKZP nije raspolagao mehanizmom za pravnu pomoć pošto SOT nije funkcionisao. Slično tome, zatražena je nova trasa u opštini Skenderaj/Srbica (Banja/Bajë – Suvo Grlo/Syriganë) u 2009. godini, i OKZP u opštini Rahovec/Orahovac je izjavio da je zahtevao dodatne autobuse na liniji 4, avgusta 2008. godine kako bi se rešilo tekuće pitanje prenatrpanosti tokom vožnje. MI nije odgovorio ni na jedan od ovih zahteva.

⁴² Za potrebe ovog izveštaja, termin „nevećinske” odnosi se na svaku onu zajednicu koja je u brojčanom iznosu manjinska na teritoriji određene opštine.

⁴³ Na liniji 6, vozač je izjavio da je bio svedok redovnih incidenata verbalnog uznemiravanja od strane dece, posebno na putu između Gojbulje/Gojbulë i puta Prishtinë/Priština–Mitrovicë/Mitrovica, koji prolazi kroz područja u kojima žive kosovski Albanci. Na liniji 10 vozač je izjavio da su deca kamenovala autobus u selu Bablak/Babljak; izgleda da su ista deca kamenovala autobus na liniji 11. Vozač, kosovski Albanac na liniji 35, koja prolazi kroz severnu Mitrovicë/Mitrovicu je prijavio tri slučaja verbalnog uznemiravanja; izjavio je da mu je jednom prilikom kamion blokirao put, a jedan od putnika iz kamiona mu je prišao, zgrabio ga za zglob ruke, pljunuo i vređao ga. Vozači na linijama 17 i 32 su prijavili incidente verbalnog uznemiravanja, dok je vozač na linijama 8, 9 i 28 prijavio tri incidenta vandalizma, međutim, nejasno je da li su ova tri incidenta sadržala međuetničku komponentu.

broja bezbednosnih incidenata praćeno je poboljšanjem načina na koji putnici doživljavaju svoju bezbednost.

Uprkos ovim pozitivnim trendovima ipak postoje neki nedostaci koji se odnose na postupanje centralnog nivoa u skladu da relevantnim obavezama vezanih za bezbednost. U skladu sa Sporazumom, MI je dužan da pravovremeno prijavi sve bezbednosne incidente Kosovskoj policiji⁴⁴, bez obzira na razmere odrećenog incidenta. Međutim, jedan zvanićnik je u razgovoru sa OEBS-om izjavio da MI ne prijavljuje bezbednosne incidente policiji, niti daje naknadne odgovore o napretku svoje istrage.⁴⁵ Mada je istraživanje pokazalo da je oko dve trećine svih incidenata zaista prijavljeno policiji⁴⁶, incidente uglavnom prijavljuju vozaći na ad hoc osnovi, iako nemaju pravnu obavezu da to ćine.

Aktivniji pristup institucija sa centralnog nivoa poslao bi jasnu poruku svim stranama, a što je najvaćnije-putnicima, da bezbednosni incidenti koji pogaćaju korisnike HAP-a neće biti tolerisani. U tom cilju, MI je dužan da ugovorom obaveće pružaocima usluga da prijavljuju incidente MI i Kosovskoj policiji, a da onda i sami prijavljuju sve incidente Kosovskoj policiji na redovnim sastancima Tehnićke komisije. Oni su dućni da saraćuju sa Kosovskom policijom kako bi podstakli pravovremene i odgovarajuće reakcije. Organi sa lokalnog nivoa mogu takoće da pruće podršku kroz aktivniji angaćman na relevantnim forumima koji se odnose na bezbednost zajednice, kao što su na primer opštinski saveti za bezbednost zajednice i lokalni odbori za javnu bezbednost⁴⁷; HAP je retko zastupljen, ili ga trenutno uopšte nema na dnevnom redu ovih tela.⁴⁸

5. ZAKLJUĆCI

Poslednje istraživanje koje je sproveo OEBS je pokazalo da se pripadnici svih zajednica širom Kosova i dalje pretećno oslanjaju na HAP, kako bi osigurali svoju slobodu kretanja, ali i ostvarili zagarantovan pristup svojim osnovnim pravima i uslugama kao i ostalim socijalnim i ekonomskim mogućnostima. Kao takve, ove usluge daju znaćajan doprinos u stvaranju povoljnih uslova za održivi povratak.

Takoće je opaćen napredak u uslugama u porećenju sa 2008. godinom, primećen je znaćajan pad u broju prijavljenih bezbednosnih incidenata kao i povećan broj usluga jer je dodato 13 novih linija – gde je nivo zadovoljstva uslugama kod putnika i dalje na visokom stepenu. Ova stalna potreba za funkcionisanjem HAP-a širom Kosova dovedi do zakljućka da će ova vrsta usluga i dalje biti od velike vaćnosti i u narednim godinama koje slede.

⁴⁴ Sporazum, ćlan 3.1.

⁴⁵ Predstavnik MI-a, objekti MI, Prishtinć/Prištini, lićno obavljen razgovor, 6. decembra 2011.

⁴⁶ Od ukupno devet incidenata vozaći su pet incidenata prijavili Kosovskoj policiji kao i pružaocu usluga, jedan incident je prijavljen samo u Kosovskoj policiji, dok su dva incidenta prijavljena samo pružaocu usluga i samo je jedan incident ostao neprijavljen.

⁴⁷ Uredba UNMIK-a br. 2005/54 o okviru i vodećim naćelima rada Kosovske policijske slućbe, 20. decembar 2005. godine, u ćlanu 7. Definisani su rad Opštinskih saveta za bezbednost zajednice i Lokalnih odbora za javnu bezbednost kao savetodavnih mehanizama na kojima se razmatraju „sva pitanja koja se odnose na rad policije, javnu bezbednost i poredak” na nivou odrećenih opština i sela.

⁴⁸ Redovne aktivnosti praćenja koje sprovodi OEBS pokazale su da HAP nije bio sastavni deo dnevnog reda nijednog sastanka Opštinskih saveta za bezbednost zajednice ili Lokalnih odbora za bezbednost zajednice odrćanih tokom 2011. godine.

Međutim, uprkos pozitivnih radnji koje su preduzele institucije sa centralnog nivoa u održavanju i proširenju HAP-a, postupanje Tehničke komisije i SOT-a koje nije bilo u skladu sa ključnim administrativnim odredbama ugrozilo je nadzor procesa podnošenja zahteva i onemogućilo da podnosioci zahteva ostvare formalan pristup pravnim rešenjima u slučajevima odbijanja zahteva ili kod podnošenja žalbi. Takođe je uočena široko rasprostranjen nedostatak komunikacije i koordinacije između centralnog i lokalnog nivoa, jer su institucije sa centralnog nivoa zapostavile svoju obavezu da ostvare kontakt sa svojim saradnicima iz opština i obezbede im aktuelne informacije ili odgovarajuću obuku. To je za posledicu imalo da zajednice i njihovi predstavnici iz opština nisu bili upoznati sa pravilnim postupcima koji se odnose na podnošenje zahteva i/ili podnošenje žalbi, što je dovelo do toga da su isti ili podneseni na nepravilan način, ili uopšte nisu podneseni.

Mada je uočen ohrabrujući pad u broju bezbednosnih incidenata u poređenju sa 2008. godinom, kao i posledično poboljšanje u načinu na koji putnici doživljavaju svoju bezbednost, institucije sa centralnog nivoa nisu uspele da ispune svoje administrativne obaveze jer nisu prijavljivale bezbednosne incidente Kosovskoj policiji.

I na samom kraju, iako se informacije o HAP-u prenose usmeno među redovnim korisnicima pisana verzija obaveštenja o ovoj usluzi nije dostupna ni na jednom jeziku. To umanjuje transparentnost kod postojećih korisnika i otežava da novi korisnici ostvare pristup relevantnim informacijama.

6. PREPORUKE

Ministarstvu infrastrukture:

- preduzeti sve korake kako bi se nastavio aktuelni nivo usluga koje pruža HAP, uključujući izdvajanje odgovarajućih budžetskih sredstava.
- hitno preduzeti radnje kako bi se osiguralo da Tehnička komisija u potpunosti postupa u skladu sa relevantnim administrativnim odredbama, tačnije u skladu sa članom 3 AU-a 2007/6.
- hitno preduzeti radnje kako bi se osiguralo da Savetodavni odbor za prevoz u potpunosti postupa u skladu sa relevantnim administrativnim odredbama, tačnije u skladu sa članom 4 AU-a 2007/6.
- ojačati komunikaciju i koordinaciju sa opštinskim kancelarijama za zajednice i povratak kako bi se osiguralo da su opštinski zvaničnici upoznati i obučeni u pogledu odgovarajućih postupaka za podnošenje zahteva kod izmena usluga HAP-a, uključujući uspostavljanje novih linija i dodatnih autobusa ili autobuskih stajališta na već postojećim autobuskim linijama.
- pratiti i ako je neophodno sprečiti proizvoljno uvođenje novčanih nadoknada od strane pružalaca usluga.
- osigurati da pružaoci usluga prijavljuju sve bezbednosne incidente Ministarstvu infrastrukture i Kosovskoj policiji.
- pravovremeno prijaviti sve bezbednosne incidente Kosovskoj policiji, u skladu sa Sporazumom, član 3.1, i sarađivati sa istom, kako bi se podstakle pravovremene i odgovarajuće reakcije, uključujući odgovarajuće bezbednosne forume na opštinskom nivou.
- obezbediti da su znaci i natpisi o trasi, redu vožnje i novčanim nadoknadama izloženi na svim službenim jezicima.

Ministarstvu za zajednice i povratak i Ministarstvu lokalne uprave:

- ostvariti saradnju sa Ministarstvom infrastrukture kako bi se osiguralo da sveobuhvatnu analizu svakog zahteva takođe prati procena potreba zajednice u skladu sa članom 3.4 i 3.5 Administrativnog uputstva 2007/6.

Opštinskim kancelarijama za zajednice i povratak:

- osigurati da je obrazac zahteva dostupan podnosiocima zahteva u skladu sa Administrativnim uputstvom 2007/6, član 2.3, na svim službenim jezicima.
- osigurati da su podnosioci zahteva upoznati sa pravilnim obrascima i postupcima za podnošenje zahteva (npr. da su dužni da prikupe deset obaveznih potpisa od pripadnika zajednice i prilože odgovarajuću dokumentaciju predsedniku opštine direktno ili OKZP-u, AU 2007/6, član 2.1 i 2.3).
- da pružaju pomoć podnosiocima zahteva prilikom podnošenja zahteva u skladu sa AU 2007/6, član 2.3.
- da se postaraju da sve žalbe/molbe budu dostavljene Savetodavnom odboru za prevoz u skladu sa članom 3.7 AU 2007/6.
- da obaveste podnosiocima zahteva o datumu početka razmatranja od strane Tehničke komisije u skladu sa AU 2007/6, član 2.5.
- da pružaju pomoć Ministarstvu za infrastrukturu u pospešivanju blagovremene i adekvatne reakcije na prijavljene bezbednosne incidente, kroz proaktivan angažman sa bezbednosnim telima u zajednicama, kao što su opštinski saveti za bezbednost zajednica i lokalni odbori za javnu bezbednost.

Kosovska policija:

- da blagovremeno i adekvatno reaguje na sve prijavljene bezbednosne incidente.

ANEKS

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 2007/6 o postupku podnošenja i razmatranja zahteva za humanitarni autobuski prevoz

Član 1 Definicije

1.1 U svrhu ovog postupka, dole navedeni izrazi i skraćenice imaju sledeće značenje:

- a) *Sporazum*: Operativni sporazum između Misije privremene uprave Ujedinjenih nacija za na Kosovu (UNMIK) i Privremenih institucija samouprave (PIS) o prenosu nadležnosti za usluge humanitarnog i posebnog prevoza za manjinske zajednice na Kosovu (Aneks 3);
- b) *Studija stanja i izvodljivosti*: Studija stanja i izvodljivosti urađena na osnovu metodologije odabira itinerara i voznog reda koja se nalazi u Aneksu VI Sporazuma;
- c) *procena potreba zajednice*: Procena potreba zajednice izvršena na osnovu metodologije odabira itinerara i voznog reda (Aneks 3) koja se nalazi u Aneksu VI Sporazuma;
- d) *formular*: formular zahteva za humanitarni autobuski prevoz;
- e) *Zakon o upravnom postupku*: Zakon Skupštine Kosova br. 02/L-28 u verziji objavljenoj u Uredbi UNMIK-a br. 2006/33.
- f) *postupak*: postupak podnošenja i razmatranja zahteva za humanitarni autobuski prevoz;
- g) *zahtev*: zahtev za humanitarni prevoz;
- h) *podnosioci zahteva*: podnosioci koji podnesu zahtev za humanitarni autobuski prevoz;
- i) *itinerar*: itinerar humanitarnog autobusnog prevoza naveden u Aneksu 2 ovog postupka;
- l) *Savetodavni odbor za prevoz* (SOP): telo osnovano shodno članu 5 Sporazuma;
- n) *Tehnička komisija*: Tehnička komisija za humanitarni prevoz osnovana shodno članu III ovog postupka;
- o) *detaljna procena (procena)*: odluka koju Tehnička komisija usvaja shodno članu 3 ovog postupka;
- p) *procena izvodljivosti prevoza*: procena koju vrši MSV shodno članu 3.5 ovog postupka;
- q) *procena stanja bezbednosti*: procena koju vrše Kosovska policijska služba i Ministarstvo unutrašnjih poslova (MUP) shodno članu 3.5 ovog postupka.

Član 2 Zahtevi za humanitarni autobuski prevoz

2.1. Pravo podnošenja zahteva da kroz njihova mesta saobraća humanitarni autobuski prevoz ima grupa od najmanje 10 stanovnika u mestima koja nisu u postojećim itinerarima i koji tvrde da imaju ograničenu slobodu kretanja.

2.2. U tu svrhu, isti zajedno podnose zahtev za uspostavljanje novog itinerara ili za proširenje ili izmenu postojećeg.

2.3. Zahtev se podnosi preko obrasca zahteva, koji je u prilogu Aneksa 1. Obrazac se sastoji iz dva dela: prvi deo popunjavaju podnosioci zahteva; a drugi deo popunjava Tehnička komisija. Opštinska kancelarija za zajednice (OKZ) dužna je da obrazac zahteva učini dostupnim podnosiocima zahteva kao i da im pomaže pri podnošenju istih.

2.4. U skladu sa članom 40. 3 Zakona o upravnom postupku, predsednik opštine prima zahtev, direktno ili preko OKZ, i dostavlja ga Tehničkoj komisiji u roku od dva radna dana nakon podnošenja.

2.5. OKZ obaveštava podnosiocima zahteva o datumu započinjanja postupka.

Član 3

Tehnička komisija i prvostepena procena

3.1. Tehnička komisija se osniva i zadužena je da rešava po zahtevima kao prvostepeno telo za procenu.

3.2. Tehničku komisiju čine tri člana, po jedan iz svake od sledećih institucija: MSV, MZP i Ministarstva lokalne uprave (MLU). Pored toga, Kosovska policijska služba, Institucija ombudsmana i pružalac usluga imaju predstavnike u Tehničkoj komisiji sa statusom posmatrača. Svaka od institucija imenuje svog predstavnika u Tehničku komisiju i obaveštava sekretara SOT o ovom imenovanju. Članovi Tehničke komisije ne smeju istovremeno biti članovi SOT.

3.3. Nakon što predsednik opštine obavesti Tehničku komisiju, ista sve zahteve upisuje u poseban registar zahteva za humanitarni autobuski prevoz.

3.4. Shodno članu 81.1 Zakona o upravnom postupku, Tehnička komisija obavezna je da donese detaljnu procenu (procena) u roku od 90 dana od dana prijema zahteva od strane OKZ. Procena se sastoji od: a) procene stanja bezbednosti; b) procene izvodljivosti prevoza; c) procene potreba zajednice; i d) zaključka izvedenog na osnovu gore navedenih procena (od a do c). U prilogu procene se nalazi pozitivan zaključak (pozitivna procena) ili negativan zaključak (negativna procena).

3.5. U sklopu Tehničke komisije, KPS donosi procenu stanja bezbednosti. Nakon konsultacija sa pružaocem usluge humanitarnog autobuskog prevoza (pružalac usluge), MSV donosi procenu izvodljivosti prevoza, koja obuhvata kako finansijske tako i tehničke implikacije zahteva. Nakon što se ispituju sveukupne potrebe za humanitarnim prevozom zajednice koja podnosi zahtev, MZP i MLU donose procenu potreba zajednice.

3.6. Tehnička komisija usvaja konačnu procenu, poželjno je jednoglasno ili prostom većinom ukupnog broja članova Komisije (dva od tri). Izdvojena mišljenja se prilažu uz procenu. Procena sadrži informacije propisane članom 84.2 Zakona o upravnom postupku. Podnosiocima zahteva, kao i SOT dostavlja se procena koju donese Tehnička komisija u skladu sa članom 109 Zakona o upravnom postupku.

3.7. U slučaju da Tehnička komisija donese negativnu procenu ili ne donese procenu u roku od devedeset (90) dana, podnosioci zahteva imaju pravo da podnesu žalbu SOT, u roku od trideset (30) dana od dana uručenja negativne procene ili u roku od šezdeset (60) dana od dana isteka roka u kojem Tehnička komisija nije donela procenu.

Član 4

Savetodavni odbor za transport i usvajanje izmena itinerara i voznog reda

4.1. Shodno članu 5.2 Sporazuma SOT sastaje se najmanje dva puta godišnje, kako bi razmatrala postupanje u skladu sa metodologijom odabira itinerara i premijeru i specijalnom predstavniku Generalnog sekretara Ujedinjenih nacija na Kosovu dostavila mišljenje u pisanoj formi o mogućim izmenama postojećih itinerara i voznih redova.

4.2 U tu svrhu SOT razmatra sledeće:

- a) analizu stanja i izvodljivosti koju objavljuje MSV shodno članu 3.1, stavovi od a) do k) Aneksa VI Sporazuma;
- b) procenu potreba zajednice koju donosi MSV i MZP shodno članu 4.1 Aneksa VI Sporazuma;
- c) prvostepena rešenja po zahtevima za humanitarni prevoz koja donosi Tehnička komisija u skladu sa ovim postupkom.

4.3. SOT vodi registar a) svih zahteva; b) procena Tehničke komisije; c) žalbi podnosilaca zahteva na negativne procene Tehničke komisije ili na neizvršenje procene od strane Tehničke komisije.

4.4 SOT donosi konačno rešenje po zahtevima za humanitarni prevoz na osnovu dokumenata navedenih u članu 4.3.

4.5. Rešenje SOT o izmenama itinerara i voznog reda je konačno i donosi se najmanje jednom godišnje. Rešenje se donosi na osnovu finansijskih i resursa autobusnog voznog parka planiranih i raspoloživih u budžetu za narednu godinu i u skladu sa Konsolidovanim budžetom Kosova (KBK). Nakon pažljivog razmatranja elemenata od (a) do (c) kao što su gore navedeni u članu 4.2, SOT dužan je da objavi usvojene izmene itinerara i voznog reda.

4.6. Rešenje SOT sadrži sledeće:

- a) spisak postojećih ili novih itinerara kojima treba dati prioritet i za koje treba obezbediti humanitarni autobuski prevoz u budžetu za narednu godinu, putem KBK;
- b) spisak novih itinerara ili novih stajališta u okviru postojećih itinerara kroz koja će saobraćati humanitarni autobuski prevoz tek nakon izdvajanja dodatnih resursa bilo iz KBK, donacija ili priloga zajednice;
- c) spisak odbijenih zahteva.

4.7. Samim podnošenjem zahteva u skladu sa članom II podnosioci ne stiču pravo da njihov zahtev bude obuhvaćen izmenama itinerara i voznog reda koje usvoji SOT. Nezadovoljni podnosioci zahteva mogu pokrenuti parnicu u upravnom postupku u skladu sa važećim zakonodavstvom.

Član 5 **Završne odredbe**

5.1. Ovaj postupak stupa na snagu na dan potpisivanja istog i objavljuje se na albanskom, srpskom i engleskom jeziku u Službenom glasniku Privremenih institucija samouprave i na internet stranicama MSV i MZP. Postupak će korisnicima takođe biti dostupan u OKZ.

5.2. Zahteve za humanitarni autobuski prevoz podnete pre nego što ovaj postupak stupi na snagu podnosioci zahteva iznova podnose u skladu sa ovim postupkom. OKZ, u dotičnim

opštinama dužne su da obaveste pomenute podnosiocze zahteva o ovom uslovu i da im pruže pomoć oko podnošenja novih zahteva.

Član 6
Stupanje na snagu

Ovo administrativno uputstvo stupa na snagu na dan potpisivanja istog.

Priština
24. decembar 2007. god.

Qemajl Ahmeti, ministar