



Organization for Security and
Co-operation in Europe
OSCE Mission in Kosovo

**Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı
KOSOVA MİSYONU**

**Kosova Kurumlarına Devredilmesi Ardından Kosova’da
İnsani Yardım Amaçlı Otobüs Taşımacılığı
Gözlemlenen Bulgular**

Rapor No. 5

Mayıs, 2012

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR.....	2
ÖZET.....	3
1. GİRİŞ	3
2. KURUMSAL GELİŞMELER VE SIKINTILAR.....	4
3. YOLCU ANKETİ VE METODOLOJİ	7
4. ANKET BULGULARI	8
4.1. HİZMETLERE ERİŞİM.....	8
4.2. YOLCU MEMNUNİYETİ.....	10
4.3. GÜVENLİK	11
5. SONUÇ	13
6. TAVSİYELER.....	13
EK: İDARİ YÖNETMELİK NO. 2007/6.....	0

KISALTMALAR

İY	İdari Yönetmelik
EUR	Euro (para birimi)
İOT	İnsani Yardım Amaçlı Otobüs Taşımacılığı
BTĐ	Belediye topluluklar dairesi
BTGD	Belediye topluluklar ve geri dönüş dairesi
TGB	Topluluklar ve Geri Dönüş Bakanlığı
AYB	Altyapılar Bakanlığı
YYİB	Yerel Yönetimler İdaresi Bakanlığı
UB	Ulaştırma Bakanlığı
AGİT	Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı Kosova Misyonu
RSD	Sırbistan Dinarı (para birimi)
TDK	Taşımacılık Danışma Komitesi
UNHCR	Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
UNMIK	Birleşmiş Milletler Kosova Geçici İdare Misyonu

ÖZET

İnsani yardım amaçlı otobüs taşımacılığı (İOT), izole köyleri daha büyük kentsel alanlara bağlayan topluluklar ve savunmasız gruplar için Kosova kurumları tarafından sağlanan ücretsiz taşımacılık hizmetidir. İOT Kosova genelinde topluluklar için sadece hareket özgürlüğü sunmakla kalmayıp – eğitim, istihdam, sağlık bakımı ve sosyal hizmetlere dair temel hakların yerine getirilmesi için temel bir ön-şart – aynı zamanda izole edilmiş ve kırsal topluluklara sadece kentsel alanlarda mevcut bulunan çeşitli mal ve hizmetlere erişim imkanını temin etmektedir.

Kosova kurumları, hareket özgürlüğünü mümkün kılarak ve artan yolcu kitlesine hayati hizmet sunarak, İOT’yi yönetmekte geniş anlamda başarılı olmuştur. Savunmasız ve izole edilmiş topluluklara mensup kişiler otobüsleri düzenli olarak kullanmakta ve Avrupa Güvenlik ve İşbirliği Teşkilatı Kosova Misyonu (AGİT) tarafından yapılan bir araştırma, güvenlik ve rahatlık gibi özellikler açısından yüksek memnuniyetliği ortaya çıkarmıştır.

Ancak, özellikle yeni hatlar, mevcut hatlardaki değişikliklerine ilişkin talepleri değerlendirmek ile itiraz ve şikayetleri işleme koymakla yetkili kurumsal organların işlevselliğiyle ilgili olarak, merkezi kurumlar tarafından idari riayetsizlik açısından kalıcı sorunlar mevcut olmuştur. Merkezi ve yerel kurumlar aralarındaki iletişim ve koordinasyon da aynı şekilde zayıf olmuş ve bu durumun topluluk ihtiyaçlarını hizmetlerin karşılayabilme olanağına somut etkileri olmuştur. Aynı zamanda da, reddedilen talepler durumlarında yolcuların çözüm yollarına olan erişimlerini de kısıtlamış ve şikayet başvurularının yapılmasını güçlendirmiştir.

Merkezi-düzey kurumları ilgili idari ve kurumsal çerçevelerle tam uyumu sağlamak amacıyla tüm adımları atmak zorundadır. Merkezi ve yerel düzey kurumları arasında iletişim ve koordinasyon güçlendirilmeli ve yerel düzeydeki yetkililer taleplerin yapılması konusunda uygun bir şekilde eğitimden geçirilmelidir. En son olarak, merkezi düzey kurumları hizmet sunucularının tüm güvenlik olaylarını Kosova Polisine bildirmesi ve zamanında ile uygun müdahalede bulunabilmesi için onlarla ilişki kurması gerektiği yönünde akdi mesuliyet taşıdığını sağlamak zorundadır.

1. GİRİŞ

Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR) tarafından 1999 yılında kuruluşundan bu yana, İOT Kosova üzerinde tüm toplulukların özgürce hareket edebilme kabiliyetine güçlü bir şekilde katkıda bulunmuştur. Hareket özgürlüğüne destek olarak, topluluk mensuplarının, eğitim, istihdam, sağlık bakımı ve sosyal yardım dahil olmak üzere, temel hak ve hizmetlere erişimlerinin bulunduğunu temin etmeye yardımcı olmaktadır. Buna ek olarak, izole edilmiş köyleri daha büyük kentsel merkezlere bağlayarak, örnek olarak kendi bankaları veya kamu hizmet şirketlerine gitmek, arkadaş ve akrabaları ya da dini mabet ve mezarlıkları ziyaret etmek gibi, kullanıcıların çok çeşitli diğer sosyal ve ekonomik olanaklardan faydalanabilmelerini mümkün kılmaktadır.

2006 yılından bu yana, AGİT hizmetin Kosova kurumları tarafından sunumunu denetleyerek 2006 ile 2008 yılları arasında dört rapor yayınlamış ve güvenlik, otobüs koşulları ile yolcu

memnuniyetleri hakkında ayrıntılı bilgiler sunmuştur.¹ Üç yıl boyunca AGİT, hem merkezi hem de yerel düzeylerde politika ve uygulama açısından 2008 yılında bu yana olan gelişmeleri takip eden ve yolcu memnuniyetini ölçen tamamlayıcı değerlendirmeler gerçekleştirmiştir. Yapılan değerlendirme, AGİT'in tüm Kosova toplulukları ile en savunmasız gruplarını haklarının geliştirilmesi ve korunmasına dair aralıksız süren denetim ve aktif destek faaliyetlerini tamamlayan, 2011 Temmuz ile Eylül ayları arasında gerçekleştirdiği 141 birey anketiyle yapılmıştır.

Elde edilen sonuçlar, özgürce hareket edebilmeleri ve temel hak ile diğer sosyal ve ekonomik imkanlara erişimlerinin bulunmalarını mümkün kılarak, İOT'nin savunmasız topluluklara mensup kişi hayatlarında önemli bir rol oynamaya devam ettiğini göstermektedir. Rapor edilen daha az sayıda güvenlik olayı ile yolcular arasında güvenlik algısının ilerlemiş olmasıyla birlikte, güvenlik durumunda olumlu gelişmeler ortaya çıkmıştır. Ancak, merkezi düzey kurumlarının devam eden riayetsizliği, merkezi ve yerel düzey kurumları aralarındaki çok zayıf olan iletişim ve koordinasyon sonucunda daha da kötüleşmiş sorunları teşkil eden, topluluk ihtiyaçlarına etkin bir şekilde karşılık verebilme kabiliyeti ile reddedilmiş olan talepler durumlarında yolcuların başvurabilecekleri uygun çözüm yollarına erişimlerini garanti etme yeterliliklerine gölge düşürmektedir.

2. Bölüm başarıların altını çizerek ve temel sıkıntıları belirterek, kurumsal ve politika gelişmelerinin kısa bir özetiyle başlamaktadır. 3. Bölüm, hizmetlere erişim, yolcu memnuniyeti ve güvenlik olan üç çekirdek alanda verileri analiz etmeden önce, Temmuz 2011'de gerçekleştirilen yolcu anketi için uygulanan metodoloji ayrıntılarını ortaya koymaktadır. En son bölüm bazı nihai görüşler sunmakta ve merkezi ve yerel düzey kurumlara bir dizi tavsiyeler takdim etmektedir.

2. KURUMSAL GELİŞMELER VE SIKINTILAR

İlk başta, uluslararası topluluğun azalması kapsamında, 2006 yılında İOT hizmeti Kosova kurumlarına devredilmiştir.² Kosova'daki Azınlık Topluluklarına İnsani Yardım Amaçlı Taşımacılık Sorumluluklarının Devredilme Düzenlemesinin (Düzenleme)³ önsözünde, Kosova kurumları “hareket özgürlüğünü geliştirmek ile işyerleri, eğitim, sağlık bakım hizmetleri, ibadethane ve alışveriş merkezleri dahil olmak üzere, sosyal ve ekonomik imkanlara erişimi sağlamak” taahhüdünü yenilemiştir

¹ AGİT GÖK'na Devri Öncesi Kosova'da İnsani Yardım Amaçlı Azınlık Otobüs Taşımacılığı Raporu (Kasım–Aralık 2006). <http://www.osce.org/kosovo/24665> (erişim 11 Nisan 2012); AGİT GÖK'na Devri Sonrası Kosova'da İnsani Yardım Amaçlı Azınlık Otobüs Taşımacılığı Raporu: Denetim Çalışması Bulguları. Rapor No. 2 (Ocak–Mart 2007). <http://www.osce.org/kosovo/26124> (erişim 11 Nisan 2012); GÖK'na Devri Sonrası İnsani Yardım Amaçlı Azınlık Otobüs Taşımacılığı: Denetim Çalışması Bulguları. Rapor No. 3 (Nisan–Haziran 2007). <http://www.osce.org/kosovo/29793> (erişim 11 Nisan 2012); GÖK'na Devri Sonrası İnsani Yardım Amaçlı Azınlık Otobüs Taşımacılığı: Denetim Çalışması Bulguları. Rapor No. 4. (Haziran 2008). <http://www.osce.org/kosovo/32854> (erişim 11 Nisan 2012).

² 1999 yılında UNHCR tarafından kurulmasının ardından, insani yardım amaçlı otobüs taşımacılığı (İOT) hizmeti Birleşmiş Milletler Kosova Geçici İdare Misyonu (UNMIK) Sivil İdare Departmanı tarafından 1 Temmuz 2001 tarihinden itibaren devralınmıştır. 31 Ağustos 2006'da, UNMIK ile Geçici Özyönetim Kurumları Kosova'daki Azınlık Topluluklarına İnsani Yardım Amaçlı Taşımacılık Sorumluluklarının Devredilme Düzenlemesini (Düzenleme) imzalamış, bu şekilde de Ulaştırma Bakanlığı (UB) (şimdiki adıyla Altyapılar Bakanlığı (AYB)) ile Topluluklar ve Geri Dönüş Bakanlığına (TGB) tam yetki verilmiş ve 1 Ocak 2007'de yürürlüğe girmiştir.

³ GÖK, Kosova'daki Azınlık Topluluklarına İnsani Yardım Amaçlı Taşımacılık Sorumluluklarının Devredilme Düzenlemesi, 1 Eylül 2006 (Düzenleme).

Kosova kurumları sorumluluğu altında, İOT Kosova üzerindeki topluluk mensuplarının özgürce yolculuk yapabilecekleri ve önemli hak ve hizmetlere erişimlerinin bulunmalarını mümkün kılarak, önemli ve değeri yüksek bir hizmet olarak kalmıştır. Merkezi düzey kurumları, mevcut güzergahları muhafaza ederek ve yöneterek ile 2008 yılındaki 17 hattan 2011 yılında çalışır halde 30 hat'a hizmeti genişletme üzerinde durarak, idari yönetmelik kapsamındaki yükümlülüklerini önemli ölçüde yerine getirmiştir.⁴

Ancak, önceki AGİT raporlarında belgelendiği gibi⁵, 2007 yılından bu yana Altyapılar Bakanlığı (AYB)⁶, Topluluklar ve Geri Dönüş Bakanlığı (TGB) ile Yerel Yönetimler İdaresi Bakanlığı (YYİB), özellikle kurumsal organların oluşturulması ve etkin işlevselliğini sağlamak açısından, ilgili idari çerçeveye tam anlamıyla riayet etmekte başarısız olmuştur. Bu durum, yeni hatların talep edilmesine dair usul şeffaflıklarına gölge düşürmüş ve etkin bir şekilde yolcuların itiraz ve şikayet haklarını reddetmiştir. Uyumla alakalı bu sorunlar, merkezi ve yerel düzey kurumları aralarındaki çok zayıf olan iletişim ve koordinasyon sonucunda daha da kötüleşmiştir.

2007 Aralık sonlarına doğru, AYB selefi olan Ulaşım Bakanlığı (UB), yeni hatların talep edilmesi ile mevcut hatlarda değişiklikler talebinin sunulması, gözden geçirilmesi ve onaylanmasına ilişkin usulleri düzenleyen 2007/6⁷ sayılı İdari Yönetmeliği (İY) çıkartmıştır. Madde 2.4.'e göre, talepler belediye yetkilileri⁸ tarafından AYB'na, en az on topluluk mensubu imzasını içeren, önceden belirlenmiş resmi yapıda teslim edilmelidir. İlgili talep, bunun ardından UB, TGB ve YYİB temsilcileri tarafından ön değerlendirme için Teknik Komisyona⁹ gönderilmelidir. Değerlendirmenin olumlu olması halinde, talep Taşımacılık Danışma Komitesine (TDK)¹⁰ nihai karar için iletilir. Değerlendirmenin olumsuz olması halinde veya 90 gün içerisinde çıkartılmamış olması durumunda, talep tarafları TDK'ya şikayette bulunma hakkına sahip olur.¹¹

⁴ Mayıs 2011'de AYB tarafından sağlanan veriler Kosova üzerinde 35 İOT hattının çalışır halde olduğunu göstermekteydi. Ancak, AGİT'in Temmuz 2011'de yapmış olduğu değerlendirmede, saha ekipleri bu hatlardan dördünün (hat 3, 23, 24 ve 33) çalışır halde olmadığını ve hat 4 ile 5'in de tek bir hat kapsamında birleştirildiği belirlenmiştir. Sonuç olarak, bu rapor 30 "çalışır hat" üzerinde durmaktadır. Dikkat edilmesi gereken bir diğer husus hat 15'in AYB tarafından Ağustos 2011'de iptal edildiğini, dolayısıyla toplam çalışır hat sayısının 29'a indirildiğidir. Ancak, bu durumun Temmuz değerlendirmesi ardından gerçekleşmiş olması sebebiyle, hat 15'le ilgili veriler genel değerlendirme kapsamına dahil edilecektir.

⁵ Yukarıdaki dipnot 1'e bakınız.

⁶ Eski UB, yukarıdaki dipnot 1'e bakınız.

⁷ İnsani Yardım Amaçlı Otobüs Taşımacılığı Taleplerinin Sunulma ve Değerlendirme Usullerine dair 2007/6 sayılı İdari Yönetmelik, 24 Aralık 2007 (AI 2007/6); http://mi-ks.net/data/documents/U.A_anglisht.doc (erişim 11 Nisan 2012). Bu idari yönetmeliğin AYB selefi olan UB tarafından çıkartılmasına rağmen, tüm ilgili taraflarca kullanılmaya devam etmektedir. Bu 2012 yılında değişikliğe tabi tutulabilir.

⁸ Talepler Teknik Komisyona "doğrudan Belediye Başkanı ya da BTD [Belediye Topluluklar Dairesi, şimdiki Belediye Topluluklar ve Geri Dönüş Dairesi]" aracılığıyla teslim edilmelidir. İY 2007/6, Madde 2.4. Belediye Topluluklar ve Geri Dönüş Daireleri (BTGD) için UNMIK Yönetmelik 02/2002'ye bakınız.

⁹ İY 2007/6 Madde 3.2'ye göre, Teknik Komisyon üç üyeden oluşmaktadır: AYB'dan 1 üye, TGB'dan 1 üye ve YYİB'den 1 üye. İlaveten, Kosova polisi, Kosova Ombudsman dairesi ile ilgili hizmet sunucuları gözlemci olarak mevcuttur.

¹⁰ Düzenleme'nin 5.2. Maddesine göre, Taşımacılık Danışma Komitesi (TDK) "Ulaşım Bakanlığı, Topluluklar ve Geri Dönüş Bakanlığı kıdemli temsilcileri, AGİT, UNMIK veya halefi olan kuruluşlar ile Kosova Ombudsman Kurumundan (gözlemci olarak)" oluşur.

¹¹ İY 2007/6, Madde 3.7, talep eden tarafların şikayetlerini "Teknik Komisyon tarafından olumsuz değerlendirmenin kendilerine sunulmasından sonraki otuz (30) gün veya herhangi bir değerlendirme yapılmadan son sürenin biriminden sonraki altmış (60) gün içerisinde teslim etmeleri gerektiğini belirtmektedir.

İdari riayetsizliğin temel alanı, yılda en az iki kez toplanacak şekilde görevlendirilmiş olmasına rağmen, Temmuz 2010 ile Şubat 2012 arasında işlevselliğini devam ettirmemiş TDK ile ilişkilidir.¹² Bu süre içerisinde, TDK'nın işlevsel olmaması iki temel alanda, yani usul hatası ve çözüm yollarına erişimde somut etkilerini göstermiştir.

Usul hatası konusunda, Düzenleme, otobüs hattını ve hat seçim sürecine¹³ topluluk katılımını sağlamak amacıyla, hizmetlerde yapılan tüm değişikliklere AYB tarafından yapılması gereken topluluk ihtiyaçları değerlendirmesi ve gerçekleştirilmesi gereken çalışmalar dizisinin eşlik etmesini gerektiren, hat çizelgesi gözden geçirme metodolojisini (metodoloji)¹⁴ belirlemektedir. 2007/6 sayılı İY'e göre, topluluk ihtiyaçlarına ilişkin bu kapsamlı değerlendirme ortaklaşa olarak TGB ile YYİB¹⁵ tarafından gerçekleştirilmeli, fakat Başbakan ile Birleşmiş Milletler Genel Sekreter Kosova Özel Temsilcisine¹⁶ yazılı tavsiyelerde bulunması hakkına sahip TDK gözden geçirme ve onayına tabi olmalıdır. Rapor dönemi büyük bir kısmı içerisinde TDK'nın işlevsel halde olmayışından dolayı, bu konuyla ilgili olarak gözetim işlevini yerine getirmede başarısız olmuş ve böylece, topluluk katılımını temin etmek için topluluk ihtiyaçlarının değerlendirilmesine ilişkin uygun çabaların yapıp yapılmadığı ya da uygun çalışmaların gerçekleşip gerçekleşmediğini dış değerlendirmeye tabi tutma imkanları mevcut değildi.

Çözüm yollarına erişim konusunda, TDK itiraz ve şikayetleri gözden geçirmek için yetkilendirilen yegane organdır.¹⁷ Rapor döneminin büyük bir bölümünde bu organın mevcut olmaması, herhangi bir kişinin sonuç getirmeyen talebe itirazı ya da hizmetle ilgili itirazının işleme koymasında herhangi bir telafi mekanizması bulunmamaktadır. İlâveten, talepler süreci genel anlamda yetersiz bulunan şeffaflıkla karakterize edilmektedir: Teknik Komisyondan kendi değerlendirmesini talep eden tarafa göndermesi resmen istenmekte olmasına rağmen – bunun olumlu veya olumsuz olmasına bağlı olmaksızın – bunu yapmamaktadır¹⁸. Böylece, talep eden taraf kendi başvuruları hakkında hiçbir bilgi almamakta ve bu şekilde de ret gerekçe ayrıntılarını ortaya koyan yazılı değerlendirme yerine, kendi itirazlarını sadece nihai değerlendirmeyi vermesi yönünde Teknik Komisyonunun belirlenen süre içerisinde başarısız olması esasına göre yapabilecekleri durumu ortaya çıkmaktadır.

Bunun ardından, bu sorunlardan her ikisi merkezi ve yerel düzey kurumları arasındaki çok zayıf olan iletişim ve koordinasyonu daha da kötüye gitmektedir. Düzenleme, değerlendirmede bulunurken merkez kurumların yerel düzey temsilcileri ile topluluk önderleriyle istişarede bulunmasını gerektirmesine rağmen¹⁹, bugüne kadar kendilerine ilgili bilgi veya belgeleri temin etmek, taleplerin teslim edilmesine dair uygun (veya herhangi) usuller hakkında onları eğitmek ya da mevcut hizmetler hakkında geri besleme almak için

¹² İY 2007/6, Madde 4.1.

¹³ Düzenleme, Metodoloji, Madde 4 ve 5.

¹⁴ Düzenleme, Ek VI.

¹⁵ İY 2007/6, Madde 3.4 ve 3.5.

¹⁶ İY 2007/6, Madde 4.1.

¹⁷ Düzenleme, Madde 5.2.a. Madde 4.4 İY 2007/6 şu şekilde belirtmektedir: “TDK İnsani Yardım Amaçlı Taşımacılık Talepleri hakkında nihai karar çıkartmak zorundadır.”

¹⁸ İY 2007/6, Madde 3.6, temin etmenin “İdari Usuller Yasası 109. Maddesine uygun bir şekilde olduğunu” ifade etmektedir. AGİT'in yaptığı görüşmede, AYB görevlileri yeni hatlar ya da mevcut olanlarda değişiklik taleplerine resmen yanıt vermediklerini ve itirazların üzerinde gayri resmi ve ad hoc bir biçimde durulduğunu teyit etmişlerdir. AYB temsilcisi, AYB binası, Priştine, bireysel görüşme, 6 Aralık 2011.

¹⁹ Düzenleme, Metodoloji, Madde 5.1.c.

belediye görevlilerine herhangi bir erişim yapılmamıştır²⁰. Sonuç olarak, bazı belediye yetkililerinin 2008 ile 2011 yılları arasında yeni hatlara dair taleplerde bulunulduğunu iddia etmelerine rağmen, sıkça tekrarlanan bir şekilde ifade edilene göre AYB tarafından bunların teslim alınmadığıdır veya teslim alınmış olmalarına rağmen uygun yapıda olmadıkları ve dolayısıyla dikkate alınmadığı yönündedir. Aynı şekilde, İY kapsamında öngörülenin aksine,²¹ zaman içerisinde taleplerle ilgili gelişmeleri takip etmek ya da şikayet sayı ve yapısını değerlendirmeyi zorlaştıran, teslim alınan taleplere dair kapsamlı kayıt mevcut değildir.

Bu eksiklikler, AYB'nin etkilenen topluluklara herhangi bir ön bilgi ve hiçbir yazılı gerekçe sunmadan Gilan bölgesindeki hattı iptal etmesi durumunda vurgulanmıştır.²² TDK'nın çalışmaması, talep taraflarının resmi itirazlarını kaydedebilecekleri bir mekanizma yokluğu oluşmuş ve topluluk temsilcileri farklı seçenekleri (örnek olarak, AYB personeliyle gayri resmi telefon görüşmeleri) izleme durumuna gelmişlerdir. Şubat 2012 sonunda, hat halen geri tesis edilmiş değildi. Obiliç'te, yoğun hat üzerinde daha fazla otobüs sayısına dair yinelenen talepler – bir yıl içerisinde AYB'ye belediye topluluklar ve geri dönüş dairesi (BTGD) tarafından sunulan – AYB tarafından dikkate alınmamış ve 30 Kasım 2011 tarihinde Plementin köyünden ortalama 30 Kosovalı Sırp ve Kosovalı Roman köylülerinin protesto düzenlemesine neden olmuştur.

Bununla birlikte, 2012 Şubat başlarındaki istenen bir gelişme, katılımcılara hizmetlere dair en son gelişmeler hakkında bilginin verildiği ve birikmiş taleplerin işleme konduğu, Temmuz 2009'dan beri TDK ilk toplantısını AYB düzenlemiştir.²³ Merkezi düzey kurumları bu olumlu adımı geliştirerek, ilgili tüm idari hükümlere tam riayet etmesi ve İOT hizmetinde değişiklik taleplerinin yapılmasına ilişkin bilgi sahibi oldukları ve eğitildiğini sağlamak amacıyla yerel düzeydeki yetkililerle çalışması gerekmektedir. Kendi açısından, yerel düzeydeki yetkililer talep eden tarafların ilgili evraklara erişimlerinin bulunduğu ve tüm taleplerin zaman kaybetmeden doğru yapıda AYB'ye teslim ettiklerini sağlaması gereklidir.

3. YOLCU ANKETİ VE METODOLOJİ

Kosova topluluklarını gözetleme ve koruma rolü çerçevesinde, Temmuz 2011'de AGİT hizmetlere erişim, yolcu memnuniyeti ve güvenlik gibi üç temel mesele hakkında bilgi edinmek amacıyla 30 çalışır haldeki İOT hattı üzerinde 141 yolcuyla görüşme gerçekleştirmiştir. Mümkün ve/veya uygun durumlarda, AGİT saha ekipleri güzergah başına bir şoför anketi ile beş yolcu anketi tamamlamış, ve bunun kapsamında gösterilen çabalar

²⁰ Eylül 2011'de yapılan anket, AYB tarafından Kosova belediyelerine hiçbir erişim ya da bilgilendirme faaliyeti düzenlemediğini göstermiştir, örnek olarak, ilgili belgeler dağıtımı (Düzenleme veya 2007/6 sayılı İY gibi) veya yeni hatlar ya da mevcut hatlarda değişikliklere dair resmi taleplerin yapılmasına dair herhangi bir eğitim senası yapılmamıştır. Belediye yetkililerinin belgelere sahip olduğu durumlarda, bunları ya iki veya üç yıl öncesinden TGB tarafından ya da AGİT saha ekipleri tarafından almışlardır.

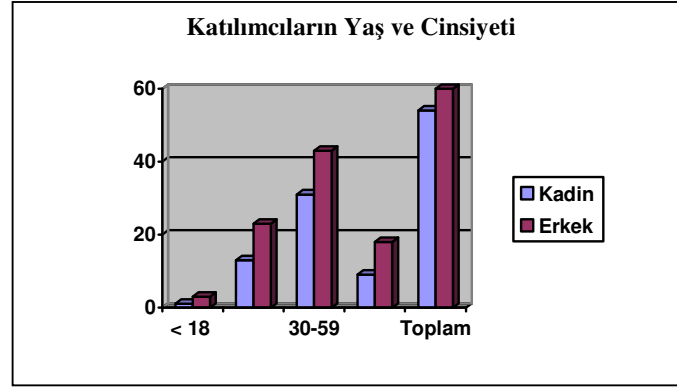
²¹ İY 2007/6, Madde 4.3: "TDK şu kayıtları muhafaza etmek zorundadır: a) tüm Talepler; b) Teknik Komisyon Değerlendirmeleri ve c) Teknik Komisyon olumsuz Değerlendirmesi ya da Teknik Komisyonun değerlendirmede bulunma başarısızlığına karşı başvuru sahibi itirazları."

²² 10 Ağustos tarihinde, 15C hattı (Gilan, Stanişor ve Paralova köyleri) AYB kararına müteakip durdurulmuştur.

²³ Toplantı 10 Şubat 2012 tarihinde gerçekleşmiş ve AYB (Daimi Sekreter dahil), TGB, Kosova Polisi, Ombudsman Ofisi ve AGİT temsilcileri tarafından katılım olmuştur. Yeni hatlar/mevcut harların değiştirilmesine ilişkin dört talep değerlendirilmiş, fakat hepsi reddedilmiştir.

farklı yaş, cinsiyet, topluluk diğer gruplar arasında dengeyi sağlamak yönünde olmuştur.²⁴ Misyon'un mülteci ve yerinden edinmiş kişilerin geri dönüş ve yeniden entegrasyonunu denetleme faaliyetleri doğrultusunda, geri dönen kişilere özel dikkat gösterilmiştir: güzergahın geri dönüş mevkiinden geçtiği yerlerde, saha ekipleri anket katılımcıları beşinden en az üçünün geri dönen kişiler olduğunu sağlamayı denemişlerdir.

Yetersiz resmi veriler, nitel analizin tercih edilmesine yönlendirmiş ve hizmet kullanıcılarının geniş yelpazedeki konularda deneyimlerinin içyüzünü ayrıntılı bir şekilde ortaya çıkartacak etraflı mülakata imkan sunması açısından, nispeten küçük bir örneklem uygun görülmüştür. Topluluk mensubiyeti açısından, görüşülen 141 kişi arasından 106'sı Kosova Sırp topluluğu, 17'si Kosova Arnavut topluluğu, 5'i Kosova Roman topluluğu, 4'ü Kosova Boşnak topluluğu ve 2'si Kosova Gora topluluğu mensubu olup, 7'si topluluk mensubiyeti hakkında beyanatta bulunmamıştır. Görüşülen 141 kişi arasından 54'ü kadın ve 87'si erkek, aralarında 43'ünün Kosovalı Sırp olan 46'sı kendisini geri dönen kişi olarak tanımlamıştır.²⁵ Görüşülen yolcuların yarısından fazlası 30 ile 59 yaş arasında olurken, 40 yolcu 29 yaş veya altı ve 27 yolcu da 60 yaş veya üstündedir.



4. ANKET BULGULARI

4.1. Hizmetlere erişim

İOT'nin ana işlevi topluluk mensuplarının eğitim, sağlık bakımı sosyal yardım gibi temel hak ve hizmetlerine erişimlerinin bulunduğunu, işyerlerine gidebilmeleri ve kendi dini özgürlüklerini icra edebilmelerini temin etmektir. Bu hizmetin yararlılığını tartmak amacıyla, yolculara İOT'yi hangi amaçla kullandıkları, ne kadar süreyle kullandıkları ve kendileri için herhangi bir alternatif ulaşım imkanının mevcut olup olmadığı sorulmuştur.

Sonuçlar, yolcuların büyük çoğunluğunun temel hak ve hizmetlere erişimleri için İOT'ye itimat ettiklerini göstermektedir. Bu, farklı kullanıcı kategorilerinde mevcudiyetini

²⁴ Belirtildiği gibi, bu her zaman mümkün olmamıştır: örnek olarak, otobüste beş yolcudan daha az kişinin bulunduğu ya da hazırda bulunanların soruları yanıtlamayı reddettiği durumlarda, tamamlanan yolcu anketi beşten az olmuştur. Buna ek olarak, belirli bir hattın genelde yaşlılar ya da eğitim kurumlarına gitmek için öğrenciler tarafından kullanıldığı durumlarda, bu üstünlük katılımcılar özelliklerinde yansıtılmıştır.

²⁵ Kendilerini geri dönen olarak tanımlayan katılımcı kişiler arasından, 43'ü kendisini Kosova Sırp topluluğuna, 2'si Kosova Boşnak topluluğuna ve 1'i Kosova Arnavut topluluğuna mensup olduğunu ifade etmiştir.

sergilemiştir: örnek olarak, kendisini öğrenci olarak tanımlayan 26 yolcu arasında 25'i okula/üniversiteye gitmek için hizmetten faydalanmış; kendisi çalışan olarak tanımlayan 50 kişi arasında 26'sı kendi işyerine gitmek için İOT'den faydalanmış²⁶; geriye kalan 62 katılımcıların yüzde 90'ı – ev kadınları, işsizler ya da emekli kişiler dahil – sağlık bakımı ve/veya sosyal hizmetlere erişim için İOT'yi kullanmıştır. Yolcuların birçoğu, aynı zamanda sadece büyük şehirlerde mevcut olan sosyal ya da ekonomik imkanlardan yararlanmak (örnek olarak bankalar, kamu hizmeti şirketleri ve alışveriş merkezleri), ya da arkadaşları/akrabaları veya dini mabet ve mezarlıklar ziyaret etmek için otobüs hatlarını kullanmıştır.

Dolayısıyla, İOT sadece hak ve hizmetlere erişimi garanti etmekle kalmayıp, aynı zamanda kullanıcıları ve onların ailelerinin genel yaşam kalitelerine geniş anlamda olumlu etkisi bulunmaktadır. Kosova üzerindeki savunmasız ve dışlanmış topluluklar yaşam standartlarını geliştirerek, İOT aynı zamanda sürdürülebilir geri dönüş için elverişli koşullar yaratmaya yönelik önemli katkılar da yapmaktadır.

Anket, görüşülen yolculardan yaklaşık yarısının, yeni kullanıcı²⁷ oranının genelde hizmetin ilave 13 hatla genişlemesi nedeniyle, 2008 ile 2011 arasında yüzde 23'ten yüzde 53'e artışı çerçevesinde, üç yıl veya daha fazla bir süreyle hizmeti kullandıklarını göstermektedir. Bu veriler, hizmetin hem mevcut yolcu ihtiyaçlarını karşılamada hem de potansiyel kullanıcılardan gelen talepleri adapte etmede etkin olduğunu belirtmektedir. Kullanım sıklığı, yolcuların ortalama %75'inin otobüsü haftada en az bir kez kullanım oranıyla, hem 2008 öncesi hem de 2008 sonrası hatlarda istikrarlı olmuştur.²⁸ Tüm hatlar üzerindeki bu düzenli kullanım, kullanıcılarının büyük bir kısmının yaşamında hizmetin ayrılmaz bir parçası olduğunun altını çizmektedir.

Vakaların yüzde 74'ünde, yolcular İOT'ye karşın tutarlı hiçbir alternatifin bulunmadığını bildirmiştir (örnek olarak, özel araca sahip değil ya da aynı güzergahta herhangi bir başka otobüs mevcut değil). Alternatiflerin mevcut olduğu durumlarda, bunlar daha pahalı ve daha az düzenli oluyor (örnek olarak özel araçlar ya da minibüsler). Bu nedenle, birçok yolcu için İOT sadece faydalı değil, aynı zamanda hayati bir hizmet, izole edilmiş ve kırsal topluluklar için hareket özgürlüklerini sağlayan ve onların hak ve hizmetlere düzenli erişimi bulunmasını temin eden bir hayat çizgisidir. Bu itibarla, merkezi düzey kurumları, uygun bütçe kaynaklarının tahsis edilmesi dahil, İOT hizmet temininin mevcut düzeyini garanti etmek için tüm adımları atması gereklidir.

Tüm topluluklara her iki resmi dilde²⁹ kamu bilgisi sağlamayı amaçlayan geniş anlamdaki Kosova standartları doğrultusunda, Düzenlemenin 3.5. maddesi AYB'nin ulaşım güzergahı, ücretleri ve zamanları, işaretleri ve idari yönetmelik ve düzenlemeler hakkında bilgiler dahil, Arnavutça ve Sırpça dillerinde ulaşım hizmetleriyle ilgili bilgilerin mevcut olduğunu temin etmekle sorumlu olduğunu ifade etmektedir. 2007/6 sayılı İY – yeni hatlar ve mevcut hatların değiştirilmesine ilişkin formu içeren – artık üç dilde AYB Internet sitesinde³⁰ yer

²⁶ Kendisini çalışan olarak tanımlayan 20 yolcu, sağlık bakımı ve belediye kurumlarına erişimi bulunması için İOT'yi kullanmıştır.

²⁷ Bu değerlendirme amaçlarına yönelik olarak, “yeni kullanıcılar” hizmeti son iki yıl içerisinde kullanmaya başlayan yolculara tekabül eder.

²⁸ Yolcuların hizmeti daha az sıklıkla gönderdiği durumlar, hattın kurulmuş olduğu zamandan ziyade coğrafi konum ya da erişilen hizmet/imkan türünden ortaya çıkmaktadır.

²⁹ 03/L-155 sayılı Dillerin Kullanım Yasası, 27 Temmuz 2006.

³⁰ Ağustos 2011'de 2007/6 sayılı İY'nin Sırpça versiyonunda Ek 1 (talep formu) bulunmuyordu; AGİT bunu AYB temsilcisine bildirmiş, onlar da sorunu ivedilikle düzeltmiştir. Mevcut durumda EK tüm dillerde mevcuttur: AYB'nin Resmi Internet Sitesi, Arnavutça versiyonu <http://mi-ks.net/data/documents/U.Ap.doc>

alırken, yolcu anketleri çalışır haldeki 30 hat üzerinden 25'i için otobüslerde veya diğer yerlerde hizmete dair herhangi bir yazılı bilginin bulunmadığı göstermiştir (örnek olarak, otobüs duraklarında, belediye binalarında ya da dükkanlarda/kahvehanelerde vs.).³¹

Yolcuların yazılı bilgilerin yokluluğunu özellikle sorunlu olarak görmediği belirtmek gereklidir: İOT hizmeti gören topluluklar genel olarak küçük ve birbirine bağlıdır ve dolayısıyla hizmet hakkındaki bilgiler ağızdan ağza kolayca aktarılmaktadır. Buna ek olarak, Düzenlemeye göre, şoförlerin hepsi yolcuların anlayabileceği dilde iletişim kurabilme konumunda olduğudur³²; bu durum, yolcuların şoförle farklı topluluğa mensup olduğu durumlarda bile doğruluğunu göstermiştir.³³ Bununla birlikte, merkezi düzey kurumların kendi idari yükümlülüklerine uyması, onları sadece dillerin kullanımına ilişkin geniş anlamdaki Kosova standartlarıyla uyumlaştırmak değil, aynı zamanda mevcut İOT kullanıcılarıyla olan iletişimini geliştirir ve potansiyel kullanıcıları hizmet hakkında dikkat çeker.³⁴

4.2. Yolcu memnuniyeti

Önceki AKİT denetim çalışmasında olduğu gibi, anket güvenlik ve rahatlık gibi konularda yolcu memnuniyet seviyesini de takip etmektedir. Aynı şekilde, hatlar talep etmek ya da değiştirmeye³⁵ ilişkin merkezi düzey usullerin etkililiğini, yolculara taleplerde bulunup bulunmadığını ve bunların başarılı olup olmadığını sorarak değerlendirmektedir.

Önceki yönelimlere uyararak, ankete tabi tutulan yolcuların yüzde 88'i güvenlikle memnu olduklarını ifade etmişlerdir.³⁶ Yolcuların hepsi otobüs duraklarından gidiş geliş yolculuğu yapmakta güvenli olduklarını ve yolcuların yüzde 93'ü otobüste oldukları sürece güvende hissettiklerini rapor etmişlerdir.³⁷ Ancak, yüzde 17'si İOT dışındaki herhangi bir araçla bölge içerisinde yolculuk yapmaktan güvende hissetmediklerini ifade etmiştir. Genel gidişatın 2008 yılındaki durumla karşılaştığında – yolcuların yüzde 80'inin bölgede yolculuk yapmaktan güvenli hissetmediğini rapor ettiği durum – ilerleme göstermesine rağmen, kullanıcılar arasındaki azınlıkta olanların bile güvende olmadıklarına dair olumsuz izlenimleri, İOT'nin diğer araçlarla yolculuk yapmaktan korkanlara hareket özgürlüğü garanti ederek, önemli güvenlik işleve hizmet etmeye devam ettiği anlamına gelmektedir.

Otobüslerde rahatlık hakkında sorulduğunda, bazı yolcuların havalandırma/ısıtma yetersizliği, rahatsız koltuklar ve özellikle kalabalık saatlerde ya da özel durumlardaki aşırı kalabalık hakkında şikayette etmelerine rağmen, memnuniyet yüzde 92'lik oranla çok yükseklerde seyretmektedir. Ancak, bu durum muhtemelen otobüslerin genel olarak oldukça

(erişim 11 Nisan 2012); Sırpça versiyonu http://mi-ks.net/data/documents/Administrativno_upustvo_2007_-_6_2299.doc (erişim 11 Nisan 2012); İngilizce versiyonu http://mi-ks.net/data/documents/U.A_anglisht.doc (erişim 11 Nisan 2012).

³¹ Yazılı bilgi, bildirilene göre 6, 8, 9, 25, ve 28 hatlara konulmuştur.

³² Düzenleme, Madde 3.4

³³ Mitroviça bölgesindeki Kosova Sırlarına hizmet eden 29 ve 35 hatlara Kosovalı Arnavutlar şoförlük yapmaktadır.

³⁴ Yukarıdaki Bölüm 2'ye bakınız.

³⁵ Yukarıdaki Bölüm 2'ye bakınız.

³⁶ Görüşülen 141 yolcu arasından 124'ü güvenlikle memnun kalmaktadır.

³⁷ Otobüsle yolculuk yapmaktan kendini güvenli hissetmeyenler ya yakın geçmişte bir güvenlik olayıyla karşı karşıya kalmış (hat 14) ya da siyasi ve güvenlik durumunun daha karmaşık olduğu kuzey Mitroviç bölgesinde yer almaktadır (hat 25).

eski olmaları gerçeğinin getirdiği kaçınılmaz bir sonucudur: ankete tabi tutulan 30'u arasından 22'si en az 15 yıl servis görmüştür.

Değerlendirme önemli bir işgal konusunun altını çizmiştir. Biri hariç, tüm şoförler hizmetin ücretsiz olduğunu belirtirken, beş hattaki yolcular ücret ödediğini rapor etmiştir (bazı durumlarda tek yön bileti için 2.5 Euro'ya kadar bile ücret talebi mevcut).³⁸ İdari çerçeve ücret konusunda belirgin olmazken, yetkililer hizmetin mevcut durumda ve her zaman ücretsiz olduğunu teyit etmişlerdir.³⁹ Merkezi düzey kurumlar dolayısıyla denetlemek ve gerekli olması halinde, sadece İOT manasına gölge düşürmekle kalmayıp aynı şekilde kısıtlı gelirli kişilerin hareket özgürlüğü ve hizmetlere erişimlerini de muhtemelen sınırlayan, hizmet sunucularının keyfi ücret uygulamasını engellemek için çalışmalarda bulunması gereklidir.

Talepler ve şikayetler konusunda, çalışır haldeki 30 hattın 5'inde⁴⁰, yolcular daha fazla otobüs sayısı ya da otobüs durağı yapısında yeni hatlar ya da mevcut hatlarda değişikliklere dair taleplerde bulunduğunu rapor etmiştir. En son söylenene aşırı ihtiyaç vardır: 26 vakada yolcular köylerinden en yakın otobüs durağına ulaşmak için 3 km'den fazla yürümeleri gerektiğini rapor etmiş ve 8, 18 ile 27. hatlarda bu durum görüşülen beş yolcudan en az dördü için geçerli olmuştur. Ancak, yukarıdaki 2. Bölümde ifade edilen sorunlar nedeniyle – yani, merkezi ve yerel düzey kurumları aralarındaki zayıf iletişim ve koordinasyon ile reddedilen talepler için temyiz usullerinin yokluğu – yolcular sadece kendi sıkıntılarını yetkililere nasıl iletebileceğini bilmemekle kalmayıp, aynı zamanda da taleplerini yaptıkları durumlarda bile sıkça hatalı yapıda gerçekleştirmiş ve herhangi bir ek çalışma yapılmadan AYB tarafından ilk kontrolden reddedilmişlerdir.⁴¹ Bu tür durumlarda, TDK'nın işlevsel olmayışı karara karşı itiraz ya da şikayet başvurusunda bulunulacak hiçbir mekanizmanın bulunmadığı anlamına gelmekteydi. Bu durum da aynı şekilde, ilgili idari hükümlere tam uyumu temin etmek için merkezi düzey kurumlarının acil çalışmalarda bulunması gerektiğinin altını çizmektedir.

4.3. Güvenlik

İOT'nin asıl işlevi, temel hak ve hizmetlere erişimin önemli bir ön şartı olan, çoğunlukta olmayan topluluklar⁴² için hareket özgürlüğünü garanti etmektir. Bu bağlamdaki performansı

³⁸ Yolcular değişik miktarlarda 19 (250 RSD), 20 (0.5 EUR), 21 (100 RSD), 22 (110 RSD) ve 27 (1 EUR) hatlarda ücret ödediğini belirtmiştir. Şoförler, 22 no.lu hat hariç tüm hatlarda hizmetin ücretsiz olduğunu belirtmiştir.

³⁹ AYB temsilcileri, AYB binası, Priştine, bireysel görüşme, 6 Aralık 2011. AYB rapor edilen ücretler hakkında bilgi sahibi değildi ve iddia edilen ücret konması hakkında endişelerini ifade etmiştir. Onlar, olağan denetimleri boyunca konuyu takibe alacaklarını AGİT'e bildirmiştir.

⁴⁰ Hatlar 2, 3, 4/5, 6 ve 13.

⁴¹ Örnek olarak, Obiliç BTGD 2 no.lu hat için 2 Haziran ve 3 Aralık 2010 ile yeniden 6 Mayıs 2011'de ek otobüs hattı için taleplerde bulunduğunu bildirmiştir. Talebin doğru yapıda olmayışından, AYB tarafından hiçbir zaman ele alınmamıştır. AGİT'in müdahalesi ardından, BTGD talebi doğru formatta yeniden teslim etmiş, ancak hiçbir zaman yanıt almamıştır. AGİT'in konuyu AYB ile görüşmesinde, talebi teslim aldıklarını ancak güzergahta yeterli otobüsün mevcut olduğunu iddia etmiştir. Buna rağmen, bu durum hiçbir zaman AYB tarafından doğrudan BTGD'ne iletilmemiş ve her halükarda BTGD TDK işlevsizliği dikkate alındığında herhangi bir telafi mekanizmasına sahip değildi. Benzer bir şekilde, 2009 yılında Skenderay belediyesinde yeni bir güzergah talep edilmiş (Banya – Suvo Gırlo) ve Rahovça belediyesindeki BTGD, devam eden aşırı kalabalık durumunun üstesinden gelmek amacıyla Ağustos 2009'da 4 no.lu hat için ek otobüsler talep ettiğini bildirmiştir. Bu taleplerin hiçbirisi AYB tarafından takibe alınmamıştır.

⁴² Bu rapor amacına yönelik, çoğunlukta olmayan, herhangi bir belediyede sayısal olarak azınlıkta bulunan herhangi bir topluluğa tekabül etmektedir.

değerlendirmek amacıyla, anket otobüs içerisinde rapor edilen güvenlik olayları sayısı ile meydana geldiği durumlarda bu olayları ele almak için mevcut usulleri takip etmiştir.

2008 yılında bu yana durumdaki önemli ölçüde ilerlemelerde, sadece yolcuların yüzde 2'si otobüste bulundukları sırada güvenlik olayıyla karşı karşıya kaldıklarını rapor etmişlerdir; 2008 yılı için karşılaştırılabilir veri yüzde 36'dır. Dokuz hatta genel de taşıma veya sözlü rahatsızlık gibi olaylara şahit olduğunu rapor eden şoförler arasında bu veri kısmen daha yüksekti.⁴³ Yukarıdaki Bölüm 4.2'de belirtildiği gibi, güvenlik olaylarındaki azalma, yolcuların güvenlik algılamalarındaki ilerlemeleriyle birlikte seyretmiştir.

Bu olumlu gidişatlara rağmen, ilgili güvenlik yükümlülükleriyle merkezi düzeyin uyumunda bazı eksiklikler mevcuttur. Düzenleme'ye göre, boyutuna bakılmaksızın tüm güvenlik olayları AYB tarafından ivedilikle Kosova Polisine rapor edilmelidir⁴⁴. Ancak, AGİT'le olan görüşmesinde, bir yetkili AYB ne güvenlik olaylarını polise rapor etmekte ne de soruşturmadaki gelişmeleri takip etmektedir.⁴⁵ Değerlendirme, tüm olayların üçte ikisinin aslında polise rapor edildiğini göstermesine rağmen⁴⁶, bunlar genelde ad hoc esaslara göre, bunu yapmak için yasal yükümlülük kapsamında bulunmamasına rağmen, şoförler tarafından gerçekleşmiştir.

Merkezi düzey kurumlar tarafından daha girişimci bir yaklaşım tüm taraflara, ve en önemlisi de yolculara, İOT kullanıcılarını etkileyen güvenlik olaylarına tahammül edilmeyeceği mesajını açık bir şekilde iletecektir. Bu amaçla AYB, sözleşme kapsamında güvenlik olaylarını hem AYB hem de Kosova Polisine rapor etmesi için hizmet sunucularını yükümlü kılmalı ve kendisi de Teknik Komisyonun olağan toplantıları boyunca tüm olayları Kosova Polisine bildirmelidir. Bunun ardından Kosova Polisiyle ilişki kurup, vaktinde ve uygun karşılık teşvik etmelidir. Bu, ilgili topluluk güvenlik forumlarını – örnek olarak Belediye Topluluk Güvenlik Kurulu ve Yerel Kamu Güvenlik Kurulunu⁴⁷ – daha girişimci bir şekilde çalıştırmak suretiyle yerel düzey makamları tarafından desteklenmelidir; mevcut durumda İOT nadiren, belki de hiç, bu organ gündemlerinde yer almaktadır.⁴⁸

⁴³ Hat 6'da, Kosova Arnavutları bölgesinden geçen, Goybula ile Priştine-Mitroviça yolu arasında özellikle olmak üzere, çocuklar tarafından sözlü rahatsızlık olaylarına düzenli olarak şahit olduğu şoför bildirmiştir. Hat 10'da, Bablak köyündeki çocuklar otobüsü taşıdığını şoför bildirmiştir; aynı çocukların hat 11'deki otobüsü de taşıdığı ifade edilmektedir. Kuzey Mitroviça içinden geçen hat 35'teki Kosovalı Arnavut şoför üç sözlü sataşma olayını bildirmiştir; olayların birinde bir kamyonun yolunu kestiğini ve kamyonlardan biri yolcuları kendisine yaklaşıp, bileğinden tutup, kendisiyle dalaştığını ve ona hakaret ettiğini belirtmiştir. 17 ve 32 no.lu hatlardaki şoförlerin her ikisi birer sözlü sataşma olayını, 8,9 ve 28 no.lu hatlar şoförleri üç yağmalama olayı bildirmiştir, ancak bu üç olayın etnikler-arası unsurunun bulunup bulunmadığı kesin değildir.

⁴⁴ Düzenleme, Madde 3.1.

⁴⁵ AYB temsilcileri, AYB binası, Priştine, bireysel görüşme, 6 Aralık 2011.

⁴⁶ Dokuz olay arasından, şoförler hem Kosova Polisi hem de hizmet sunucusuna beş olay, sadece Kosova Polisine bir olay, sadece hizmet sunucusuna iki olay rapor etmiş ve biri rapor edilmemiştir.

⁴⁷ Kosova Polis Hizmeti Çerçevesi ve Yönetim İlkelerine dair 20 Aralık 2005 tarih ve 2005/54 sayılı UNMIK Yönetmeliği 7. Bölümü, Belediye Topluluk Güvenlik Kurulu ve Yerel Kamu Güvenlik Kurullarını, sırasıyla belediye ve köy düzeylerinde "polislik, kamu güvenliği ve düzeni konularının görüşüldüğü" bir istişare mekanizması olarak tanımlamaktadır.

⁴⁸ AGİT'in düzenli denetim faaliyetleri, İOT konusunun 2001 yılında hiçbir Belediye Topluluk Güvenlik Kurulu ya da Yerel Kamu Güvenlik Kurulu gündemlerinde olmadığına işaret etmektedir.

5. SONUÇ

AGİT'in yapmış olduğu en son değerlendirme, Kosova üzerindeki tüm topluluk mensuplarının önemli ölçüde, hem kendi hareket özgürlüklerini güvene almak hem de temel hak ve hizmetlere ile diğer sosyal ve ekonomik olanaklara erişimlerini garanti etmek için İOT'ye itimat etmeye devam ettiklerini göstermiştir. Bu itibarla, hizmet sürdürülebilir geri dönüş için elverişli koşullar yaratmaya yönelik önemli katkılar da yapmaktadır.

Aynı şekilde 2008 yılında bu yana, yolcu memnuniyet düzeyi devamlı olarak yüksek kalmak suretiyle hizmette– bilhassa rapor edilen güvenlik olayları sayısında aşırı düşü ve ilave 13 hat ile genişlemesiyle – belirgin ilerlemeler kaydedilmiştir. Kosova üzerinde İOT için süregelen bu talep, hizmetin gelecek birkaç yıl için en önemli değerlerden biri olmaya devam edeceği izlenimini vermektedir.

Ancak, İOT'yi muhafaza etmek ve genişletmeye ilişkin merkezi düzey kurumlarının yaptığı olumlu çalışmalar, Teknik Komisyon ile TDK'nın temel idari hükümlere uymayışı, taleplerin işleme konması yönetimine gölge düşürmüş ve reddedilen talepler durumlarında çözüm yollarına veya şikayet başvuruları için talep taraflarını resmi erişiminden yoksun bırakmıştır. Merkezi düzey kurumlarının kendi belediye muadillerine ulaşmak ve onlara günsel bilgiler ya da uygun eğitimler temin etmekte ihmalkarlıklarıyla, merkezi ve yerel düzeyler aralarında yaygın olan iletişim ve koordinasyon yetersizliği de mevcuttur. Bunun sonucu olarak, topluluklar ve onların belediye temsilcileri, genelde düzgün olmayan şekilde teslim edildiği ya da hiç teslim edilmediği anlamına gelen, taleplerde bulunma ve/veya şikayet başvurusunu yapmaya dair uygun usuller hakkında yetersiz bilgiye sahiptir.

2008'den bu yana güvenlik olayları sayısında umut verici düşüşlerin olması ile buna bağlı olarak yolcuların güvenlik algılamasında ilerleme kaydedilmesine rağmen, merkezi düzey kurumları Kosova Polisine güvenlik olaylarını rapor etmemekle kendi idari yükümlülükleri açısından yetersiz kalmaktalar.

En son olarak, İOT hakkındaki bilgilerin düzenli kullanıcılar aralarında ağızdan ağza aktarılmasına rağmen, hizmet hakkında yazılı bilgiler herhangi bir dilde mevcut değildir. Bu durum, mevcut kullanıcılara karşı şeffaflığı azaltmakta ve yeni kullanıcıların ilgili bilgilere erişimini zorlaştırmaktadır.

6. TAVSİYELER

Altyapılar Bakanlığına:

- Uygun bütçe kaynaklarının tahsis edilmesi dahil, İOT hizmet temininin mevcut düzeyini garanti etmek için tüm adımların atılması.
- Bilhassa 2007/6 sayılı İY'nin Madde 3'ü olmak üzere, Teknik Komisyonun ilgili idari hükümlerle tam uyumunu sağlamak için acil eylemlerde bulunmak.
- Bilhassa 2007/6 sayılı İY'nin Madde 4'ü olmak üzere, Taşımacılık Danışma Komitesinin ilgili idari hükümlerle tam uyumunu sağlamak için acil eylemlerde bulunmak.
- Yeni hatlar ve mevcut hatlarda ek otobüsler ya da otobüs duraklarına ilişkin dahil olmak üzere, İOT hizmetinde değişiklik taleplerini teslim etmeye ilişkin uygun usuller hakkında belediye yetkililerinin bilgi sahibi oldukları ve hakkında eğitildiklerini

sağlamak amacıyla, belediye topluluklar ve geri dönüş daireleriyle iletişim ve koordinasyonu geliştirmek.

- Hizmet sunucuları tarafından keyfi ücret konmasını denetlemek ve gerekli olması halinde engellemek.
- Hizmet sunucularının tüm güvenlik olaylarını Altyapılar Bakanlığı ile Kosova Polisine rapor ettiğini sağlamak.
- Tüm güvenlik olaylarını Düzenleme'nin 3.1. maddesi uyarınca acil olarak Kosova Polisine rapor etmek ve en son söylenenle ilişki kurarak, belediye düzeyindeki ilgili güvenlik forumları aracılığıyla dahil, vaktinde ve uygun karşılıkları teşvik etmek.
- İşaretlerin ve taşıma güzergahlarında, çizelgelerinde yazılı bilgiler ile ücretlerin tüm resmi dillerde açıklandığını temin etmek.

Topluluklar ve Geri Dönüş Bakanlığı ile Yerel Yönetimler İdaresi Bakanlığına:

- 2007/6 sayılı İY'nin 3.4 ve 3.5. maddeleri uyarınca, her talebin kapsamlı değerlendirmesinin, topluluk ihtiyaçları değerlendirmesiyle eşlik ettiğini temin etmek amacıyla Altyapılar Bakanlığıyla işbirliğinde bulunmak.

Belediye topluluklar ve geri dönüş dairelerine:

- Talep tarafları için talep formlarının 2007/6 sayılı İY'nin 2.3. maddesi uyarınca ve tüm resmi dillerde mevcut kılındığını temin etmek.
- Talep taraflarının taleplerde bulunmaya ilişkin doğru yapı ve usuller hakkında bilgi sahibi olduğunu sağlamak (örnek olarak, topluluk mensuplarından zorunlu olan on imzayı topladığını ve doğru evrakları ya doğrudan Belediye Başkanına ya da BTGD'ya teslim ettikleri – 2007/6 sayılı İY, madde 2.1 ve 2.3).
- Talepleri 2007/6 sayılı İY'nin 2.3. maddesi uyarınca talep taraflarının yapması için onlara yardımcı olmak.
- Tüm şikayetlerin/itirazların Taşımacılık Danışma Komitesine 2007/6 sayılı İY'nin 3.7. maddesi uyarınca teslim edildiğini sağlamak.
- Talep taraflarını, 2007/6 sayılı İY'nin 2.5. maddesi uyarınca Teknik Komisyonun yapacağı değerlendirme usulünün başlangıç tarihini bildirmek.
- Belediye Topluluk Güvenlik Kurulu ve Yerel Kamu Güvenlik Kurulu gibi topluluk güvenlik forumlarının girişimci bir şekilde çalıştırmak suretiyle, vaktinde ve uygun karşılıkları teşvik etmede Altyapılar Bakanlığına destek olmak.

Kosova Polisine:

- Rapor edilen tüm güvenlik olaylarına vaktinde ve uygun karşılıklar temin etmek.

EK

İDARİ YÖNETMELİK NO. 2007/6
İnsani Yardım Amaçlı Otobüs Taşımacılığı Taleplerinin Sunulma ve
Değerlendirme Usulleri

Madde 1
Tanımlamalar

1.1 İşbu Usul amaçlarına yönelik olarak, aşağıda listelenen koşul ve kısaltmalar şu anlamlara sahiptir:

- a) *Düzenleme*: Kosova'daki Azınlık Topluluklarına İnsani Yardım Amaçlı Taşımacılık Sorumluluklarının Devredilmesine ilişkin Birleşmiş Milletler Kosova Geçici İdare Misyonu (UNMIK) ile Kosova Geçici Özyönetim Kurumları (GÖK) arasındaki İşletim Düzenlemesi (Ek 3);
- b) *Tarihçe ve fizibilite analizi*: Düzenleme'nin VI. Ek'inde kapsanan güzergah ve çizelge seçim metodolojisine uygun olarak gerçekleştirilen tarihçe ve fizibilite analizi;
- c) *Topluluk İhtiyaçları Analizi*: Düzenleme'nin VI. Ek'inde kapsanan güzergah ve çizelge seçim metodolojisine (Ek 3) uygun olarak gerçekleştirilen topluluk ihtiyaçları değerlendirmesi;
- d) *Form*: insani yardım amaçlı otobüs taşımacılığı talep formu;
- e) *İdari Usuller Yasası*: 2006/33 sayılı UNMIK Yönetmeliğiyle ilan edilen 02/L-28 sayılı Kosova Meclisi Yasası.
- f) *Usul*: İnsani Yardım Amaçlı Otobüs Taşımacılık Taleplerinin Teslim ve Değerlendirme Usulü;
- g) *Talep*: İnsani yardım amaçlı taşımacılık talebi;
- h) *Talep Tarafları*: İnsani yardım amaçlı otobüs taşımacılık talebini teslim eden başvuru tarafı;
- i) *Güzergah*: İşbu Usul 2. Ek'inde belirtilen insani yardım amaçlı otobüs taşımacılık güzergahı;
- l) *Taşımacılık Danışma Komitesi (TDK)*: Düzenleme'nin 5. Maddesi uyarınca oluşturulan organ;
- n) *Teknik Komisyon*: İşbu Usul III. maddesi uyarınca oluşturulan İnsani Yardım Amaçlı Taşımacılığa dair Teknik Komisyon;
- o) *Kapsamlı Değerlendirme (Değerlendirme)*: İşbu Usul 3. maddesi kapsamındaki Teknik Komisyonun alınan karar;
- p) *Taşımacılık Fizibilite Değerlendirmesi*: İşbu Usul 3.5. maddesi kapsamında UB tarafından gerçekleştirilen değerlendirme;
- q) *Güvenlik Değerlendirmesi*: İşbu Usul 3.5. maddesi kapsamında Kosova Polis Hizmetleri (KPH) ve İçişleri Bakanlığı (İB) tarafından gerçekleştirilen değerlendirme.

Madde 2
İnsani Yardım Amaçlı Otobüs Taşımacılık Talepleri

2.1. Mevcut Güzergahlar boyunca kapsanmamış olan ve hareket özgürlüklerinin kısıtlı olduğunu iddia eden bölge sakinlerinin en az 10'u, bölgelerine insani yardım amaçlı otobüs taşımacılık hizmetlerinin ulaşması yönünde talepte bulunma hakkına sahiptir.

2.2. Bu amaca yönelik olarak, ya yeni güzergahın oluşturulması ya da mevcut güzergahın genişletilmesi veya değiştirilmesine ilişkin Talebi müşterek bir şekilde yapmak zorundadır.

2.3. Talep, Ek 1 olarak ilişikte sunulan form aracılığıyla teslim edilmek zorundadır. Form iki kısımdan oluşmaktadır: birinci kısım talep taraflarınca doldurulmalı; ikinci kısım da Teknik Komisyon tarafından doldurulmalıdır. Belediye Topluluklar Dairesi (BTD), talep taraflarına formu mevcut kılmak ile taleplerini teslim etmeleri için onlara yardımcı olmakla sorumludur.

2.4. İdari Usuller Yasasının 40.3. maddesi uyarınca, Belediye Başkanı doğrudan ya da BTD aracılığıyla, talebi teslim almalı ve aynısını teslim tarihinden sonraki iki iş günü içerisinde Teknik Komisyona iletmelidir.

2.5. BTD, talep taraflarını usulün başlama tarihi hakkında bilgi vermelidir.

Madde 3

Teknik Komisyon ve Birinci Derece Değerlendirme

3.1. Teknik Komisyon, birinci dereceli değerlendirme organı olarak talepler hakkında karar almak için kurulmuş ve görevlendirilmiştir.

3.2. Teknik Komisyon, üç üyeden oluşmakta ve şu kurumlardan birer temsilciyi kapsamaktadır: UB, TGB ve Yerel Yönetimler İdaresi Bakanlığı (YYİB). İlaveten, Kosova Polis Hizmetleri (KPH), Ombudsman Kurumu ve hizmet sunucusu, gözlemci olarak Teknik Komisyonda bulunmalıdır. Her kurum, Teknik Komisyona kendi temsilcisini tayin etmeli ve bu tayinle ilgili olarak TDK Sekreterliğini bilgilendirmelidir. Teknik Komisyon üyeleri aynı zamanda TDK üyeleri de olamaz.

3.3. Belediye Başkanı tarafından bildirilmesi ardından, Teknik Komisyon tüm talepleri insani yardım amaçlı otobüs taşımacılık talepleri özel kayıtlarına eklemelidir.

3.4. İdari Usuller Yasasının 81.1. maddesi uyarınca, talebin BTD tarafından kabul edildiği tarihten sonraki 90 gün içerisinde, Teknik Komisyon kapsamlı bir Değerlendirme (Değerlendirme) çıkartmak zorundadır. Değerlendirme şu unsurlardan oluşmalıdır: a) güvenlik değerlendirmesi; b) taşımacılık fizibilite değerlendirmesi; c) topluluk ihtiyaç değerlendirmesi ve d) yukarıdaki değerlendirmelere (a'dan c'ye) dayanan bir sonuç. Değerlendirme ya olumlu sonuç (olumlu Değerlendirme) ya da olumsuz sonuçla (olumsuz Değerlendirme) eşlik edilmelidir.

3.5. Teknik Komisyon kapsamında, KPH güvenlik değerlendirmesi çıkartmalıdır. UB, insani yardım amaçlı otobüs taşımacılığı hizmet sunucusuyla (hizmet sunucusu) istişare ardından, talebin gerektirdiği hem mali hem de teknik etkilerin her ikisini kapsayan taşımacılık fizibilite değerlendirmesi çıkartmak zorundadır. Talepte bulunan topluluğun genel insani yardım amaçlı taşımacılık ihtiyaçlarının incelenmesi ardından, TGB ve YYİB topluluk ihtiyaçları değerlendirmesini çıkartır.

3.6. Teknik Komisyon, nihai Değerlendirmeyi tercihen oybirliğiyle ya da tüm Komisyon üyelerinin basit çoğunluğuyla (üç üzerinden iki) kabul edilmelidir. Karşı fikirler Değerlendirmeye eklenmelidir. Değerlendirme, İdari Usuller Yasasının 84.2. maddesiyle

belirlenen bilgileri içermelidir. Talep tarafları ile TDK'ya, Teknik Komisyon tarafından çıkartılan değerlendirme, İdari Usuller Yasasının 109. Maddesine uygun olarak temin edilmelidir.

3.7. Teknik Komisyonun olumsuz Değerlendirme çıkartması ay da doksan (90) günlük süre içerisinde Değerlendirme çıkartmada başarısız olması halinde, talep tarafları olumsuz Değerlendirme teslim aldıkları tarihten sonraki otuz (30) gün içerisinde ya da Teknik Komisyon tarafından Değerlendirme çıkartma süresinin sona erdiği tarihten sonraki altmış (60) gün içerisinde TDK'ya şikayet başvurusunda bulunma hakkına sahiptir.

Madde 4

Taşımacılık Danışma Komitesi ve Güzergah ile Çizelge Değişikliklerini Onaylanması

4.1. Düzenleme'nin 5.2. maddesi uyarınca, güzergah seçim metodolojisi ile uyumu gözden geçirmek ve Başbakan ile Birleşmiş Milletler Genel Sekreter Kosova Özel Temsilcisine mevcut güzergah ile çizelgede muhtemel değişiklikler hakkında yazılı görüş temin etmek amacıyla, TDK en yılda iki kez toplanmalıdır.

4.2 Bu amaca uygun olarak TDK aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- a) Düzenleme'nin VI. Ek'inin 3.1. maddesi a) ile k) fıkraları uyarınca UB tarafından yapılan tarihçe fizibilite analizi;
- b) Düzenleme'nin VI. Ek'inin 4.1. maddesi uyarınca UB ve TGB tarafından çıkartılan topluluk ihtiyaçları değerlendirmesi tarihçe fizibilite analizi;
- c) işbu Usul uyarınca Teknik Komisyon tarafından çıkartılan insani yardım amaçlı taşımacılık Talebine ilişkin birinci derece kararları.

4.3. TDK, a) tüm Talepler; b) Teknik Komisyon Değerlendirmesi ve c) başvuru sahibinin ya Teknik Komisyon olumsuz Değerlendirmesi ya da Teknik Komisyonun değerlendirme başarısızlığına karşı şikayetleri hakkında kayıtlar tutması gereklidir.

4.4 TDK, Madde 4.3.'te belirtilen belgelere dayanarak insani yardım taşımacılığı Talepleri ile ilgili olarak nihai karar çıkartmak zorundadır.

4.5. Güzergah ve çizelge değişiklikleriyle ilgili TDK Kararı nihai olmalıdır ve en az yılda bir çıkartılmalıdır. Karar, planlanan ve bir sonraki yıl bütçesi kapsamında mevcut olan ile Kosova Konsolide Bütçesi (KKB) uyarınca olan mali ve otobüs seyri kaynaklarına dayanmalıdır. Yukarıdaki 4.2. madde (a) ile (c) unsurlarının dikkatle değerlendirilmesi ardından, TDK onaylanan güzergah ve çizelge değişikliklerinin yayınlanmasını sağlamak zorundadır.

4.6. TDK kararı aşağıdakileri içermelidir:

- a) öncelik tanınacak ve KKB aracılığıyla bir sonraki yıl bütçesinde insani yardım amaçlı taşımacılık temin edilen mevcut ya da yeni güzergahlar listesi;
- b) sadece KKB, bağışlar ya da topluluk katkılarıyla ek kaynakların mevcut olması suretiyle, insani yardım amaçlı otobüs taşımacılığının temin edilecek yeni güzergahlar veya mevcut güzergahlarda yeni duraklar listesi;
- c) reddedilen talepler listesi.

4.7. Madde II uyarınca talebin teslim edilmesi, başvuru sahibi talebinin TDK tarafından kabul edilen güzergah ve çizelge değişiklikleri kapsamına dahil edilmesi gerektiği hakkını vermez. Memnun kalmayan talep başvuru sahipleri, yürürlükteki mevzuata uygun olarak idari dava açabilir.

Madde 5 **Nihai Hükümler**

5.1. İşbu Usul, imza gününde yürürlüğe girer ve Geçici Özyönetim Kurumları Resmi Gazetesi ile UB ve TGB Internet sitelerine Arnavutça, Sırpça ve İngilizce olarak yayınlanmalıdır. Usul aynı zamanda BTĐ'nde de mevcut bulunmalıdır.

5.2. İşbu Usul'ün yürürlüğe girmesinden önce yapılan insani yardım amaçlı otobüs taşımacılığı talepleri, talep taraflarınca işbu Usul'e uygun olarak yeniden teslim edilmelidir. İlgili belediyelerdeki BTĐ'ler, bu gereksinim hakkında sözü edilen talep taraflarını bilgilendirmek ve onlara yeni talepleri teslim etmeleri için yardımcı olmakla sorumludur.

Madde 6 **Yürürlük**

İşbu İdari Yönetmelik imza gününde yürürlüğe girer.

Priştine
24.12.2007

Qemajl Ahmeti, Bakan