



POŠTOVANJE
JEZIKA
U POLICIJI KOSOVA

Septembar 2018.

POŠTOVANJE
JEZIKA
U POLICIJI KOSOVA

SADRŽAJ

| | |
|--|------------------------------|
| 1. KRATAK PREGLED | Error! Bookmark not defined. |
| 2. UVOD | Error! Bookmark not defined. |
| 3. OSNOVNE ČINJENICE I METODOLOGIJA | Error! Bookmark not defined. |
| 4. MEĐUNARODNI STANDARDI I PRAVNI OKVIR NA KOSOVU..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5. PREGLED I NALAZI..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1. Verbalna komunikacija između policijskih službenika i službenica. | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Pisana dokumenta..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.3. Natpisi na objektima i vratima | Error! Bookmark not defined. |
| 5.4. Intranet..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.5. Obuka | Error! Bookmark not defined. |
| 5.6. Usmeni i pismeni prevod..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.6.1 Raspoloživost prevodilaca i prevoditeljki za usmeni prevod... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.6.2 Kvalitet pismenog i usmenog prevoda | Error! Bookmark not defined. |
| 5.7. Rodna perspektiva..... | Error! Bookmark not defined. |
| 6. ZAKLJUČCI | Error! Bookmark not defined. |
| 7. PREPORUKE..... | Error! Bookmark not defined. |

POJMOVNIK

| | |
|--------------|--|
| DIS | Dnevni izveštaj o stanju |
| EKLJP | Evropska konvencija za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda |
| KAJB | Kosovska akademija za javnu bezbednost |
| OEBS | Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju |
| OMiK | Misija OEBS-a na Kosovu |
| PK | Policija Kosova |
| SOP | Standardni operativni postupak |
| UDLJP | Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima |

1. KRATAK PREGLED

Misija Organizacije za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) na Kosovu kontinuirano prati i deli preporuke sa Policijom Kosova (PK) o upotrebi službenih jezika u skladu sa pravnim okvirom na Kosovu i relevantnim međunarodnim standardima ljudskih prava.

Ovo je četvrta analiza OEBS-a koja ocenjuje poštovanje jezika od strane Policije Kosova. Prva procena objavljena u junu 2008. godine, zaključila je da PK nije u potpunosti poštovao relevantne međunarodne standarde ljudskih prava i zakone na Kosovu koji se tiču upotrebe jezika i dao je nekoliko preporuka ka punom ostvarivanju poštovanja jezika. OEBS je u julu 2009. godine objavio drugu procenu gde je uočio neka poboljšanja, posebno u povećanom broja prevodilaca i prevoditeljki za usmeni prevod koje je zaposlio PK što je dovelo do unapređenja poštovanja jezika od strane PK. Treća procena poštovanja jezika od strane PK objavljena je u januaru 2011. Iako je uočen ograničen napredak recimo u verbalnoj komunikaciji između službenika i službenica PK i veći broj dostupnih dokumenata na intranetu PK na oba jezika, Policija Kosova i dalje nije u potpunosti sprovela odredbe koje uređuju upotrebu službenih jezika. Četvrta procena predstavljena u poglavljima koja slede predstavlja najnovija saznanja OEBS-a u pogledu poštovanja jezika od strane PK do koje se došlo preko analize verbalne komunikacije, pisanih dokumenta, kvaliteta usmenog i pisanog prevoda i broja prevodilaca i prevoditeljki za usmeni prevod, natpisima na zgradama i vratima i sadržaja kako na intranetu tako i na obuci.

Tokom aktivnosti istraživanja i prikupljanja podataka sprovedenih u periodu od februara do maja 2017. godine, dužna pažnja je data zakonodavstvu i međunarodnim ugovorima o ljudskim pravima koji se neposredno primenjuju na Kosovu, od kojih su jezička prava sastavni deo. Podjednaka upotreba službenih jezika na Kosovu je preduslov za potpuno i efikasno pružanje usluga od strane Policije Kosova i predstavlja osnovni element demokratskog i multikulturalnog društva.

Glavni zaključci nedavnih analiza ukazuju na to da PK i dalje u nekoliko oblasti ne sprovodi u potpunosti Zakon o upotrebi jezika. Naime, iako je većina dokumenata dostupna na dva jezika, i dalje postoji nekolicina, kao što su npr. operativni planovi, koji zbog vremenskog pritiska i nedostatka efektivnog sistema prevođenja nisu blagovremeno prevedeni, a policijski službenici i službenice su dužni da se oslanjaju na prevod svojih kolega. Štaviše, iako je verbalna komunikacija u regionima ocenjena kao efektivna, komunikacija između regionalnih policijskih uprava PK i Direkcije policije je viđena kao izazov, posebno u regionu policijske uprave u Severnoj Mitrovici u kojoj su zaposleni službenici i službenice uglavnom kosovski Srbi, za razliku od Direkcije PK u kojoj su službenici i službenice uglavnom kosovski Albanci. Stoga, uvođenje časova lokalnih jezika u PK bi smanjilo potrebu za prevodiocima i prevoditeljicama za usmeni prevod i izbegla bi se situacija u kojima policijski službenici i službenice ne mogu da komuniciraju bez njih.

Na kraju, izveštaj navodi da se nivo poštovanja jezika od strane PK značajno poboljšao u odnosu na prethodne procene, sa nekoliko oblasti koje zahtevaju kako dalju analizu tako i da rukovodstvo PK preduzme nešto da to ispravi. Stoga, predstavljene preporuke odnose se na poboljšanje tekućih praksi i procedura pisanog prevođenja, organizovanje kurseva jezika na albanskom i srpskom jeziku za nove generacije policijskih službenika i službenica, uvećanje sredstava za angažovanje više prevodioca i prevoditeljki za usmeni prevod, osiguravanje da su unutrašnji natpisi na vratima dostupni na službenim jezicima, da su svi pisani dokumenti prevedeni na službene jezike i distribuirani u podređene kancelarije, stvaranje tima prevodioca i prevoditeljki koji će efektivnije da odgovori na potrebe pisanog prevoda i uvećanje broja žena prevodioca za usmeni prevod.

2. UVOD

Jezik predstavlja suštinsku dimenziju individualnog i kolektivnog identiteta.¹ U središtu mandata OEBS-a je praćenje, unapređenje i zaštita ljudskih prava različitih zajednica na Kosovu od kojih su jezička prava sastavna komponenta. Podjednaka upotreba službenih jezika na Kosovu je preduslov da Policija Kosova u potpunosti i efikasno pruža usluge svom osoblju i pojedincima koji imaju kontakt i komunikaciju sa PK. Ovo je osnovni element demokratskog i multikulturalnog društva.

Poštovanje jezika je uređeno članom 1 Zakona o upotrebi jezika² koji određuje albanski i srpski kao dva službena jezika na Kosovu. Ovaj zakon takođe navodi uslove za druge jezike kao što su turski, bosanski i romski kada je u pitanju njihova službena upotreba kako na opštinskom, tako i na centralnom nivou vlasti.

Izveštaj analizira poštovanje jezika od strane Policije Kosova u svih osam regionalnih policijskih uprava PK. Izveštaj je pripremljen u periodu od februara do maja 2017. godine i zasnovan je na pregledu relevantnog zakonodavstva i preispitivanju postojećih uputstava, uredbi, mehanizama i praksi. Ovo je dopunjeno ispitivanjem različitih ispitanika i ispitanica kako bi se došlo do njihove percepcije i procene u vezi sa obavezama PK da poštuje jezik i zakonske dužnosti. Prva dva poglavlja koja slede nakon uvoda, opisuju osnovne činjenice i metodologiju koja se koristila pri sastavljanju ovog izveštaja. Osim toga, izveštaj predstavlja međunarodne standarde i pravni okvir na Kosovu i naglašava zahteve sadržane u Priručniku o praktičnoj politici i postupcima PK. Poslednje poglavlje pruža ključne zaključke i niz preporuka Policiji Kosova sa ciljem da se obezbedi zaštita jezičkih prava svim zajednicama.

OEBS je primetio značajan napredak kada je reč o poštovanju jezika u radu PK. Pozitivni trendovi uključuju povećanu dostupnost pisanih dokumenata na dva jezika kao što su standardni operativni postupci (SOP), administrativna uputstva, zakoni, evidencije o pritvoru, žalbeni obrasci, izveštaji o incidentima, dnevni izveštaji o stanju i Priručnik PK o praktičnoj politici i postupcima. OEBS je uočio pozitivne trendove u spoljnim natpisima u svim regionalnim policijskim upravama PK, policijskim stanicama i policijskim ispostavama gde je kod svih primećeno da su njihovi nazivi na napisima istaknuti na oba službena jezika. Osim toga, Policija Kosova je uzela u obzir etnički sastav stanovnika u različitim oblastima i preduzela je mere kako bi se smanjio rizik od nesporazuma između stanovnika nealbanske zajednice i Policije Kosova, te je takođe preduzela mere da poboljša razumevanje između stanovnika i policije na njihovom maternjem jeziku.³ Osim toga, verbalna komunikacija u regionima je ocenjena kao efektivna.

Analiza prakse u PK ukazuje na to da se u nekoliko oblasti i dalje u potpunosti ne sprovodi Zakon o upotrebi jezika. Naime, iako je većina dokumenata dostupna na dva jezika, i dalje postoji nekolicina, kao što su npr. operativni planovi koji zbog vremenskog pritiska i nedostatka efektivnog sistema prevođenja nisu blagovremeno prevedeni, a policijski službenici su dužni da se oslanjaju na prevod svojih kolega. Osim toga, iako je verbalna komunikacija u regionima ocenjena kao efektivna, komunikacija između regionalnih policijskih uprava PK i Direkcije PK smatra se izazovom, pošto policijski službenici i službenice kosovski Srbi koji nemaju znanje albanskog jezika imaju poteškoće u

¹ Kabinet premijera/Kancelarija poverenika za jezike, „Praćenje i ocenjivanje jezičkih prava na Kosovu“, 2015.

² Zakon br. 2/L-37 o upotrebi jezika, 20. oktobar 2006.

³ Na primer, mešovite patrole su uvedene u regionima PK u policijskim stanicama kao što su: Novo Brdo, Klokot, Ranilug, Parteš, Štrpce i Severna Mitrovica, gde raspoređeni policijski službenici i službenice rade na tome da unaprede poznavanja jezika radi obavljanja svakodnevnih policijskih dužnosti.

komunikaciji sa svojim kolegama i koleginicama kosovskim Albancima posebno u policijskoj upravi u Severnoj Mitrovici.⁴ Pored toga, OEBS je primetio da se broj prevodilaca i prevoditeljki za pismeni prevod smanjio od njegove poslednje procene koja je sprovedena u 2015, što dodatno sprečava PK u ispunjavanju jezičkih zahteva. Takođe postoji i mali broj prevoditeljki za pismeni prevod, tako da od ukupno petnaest osoba zaduženih za pismeni prevod u svih osam policijskih regionalnih uprava, samo su četiri žene. Ovo ne dopušta da se uvek uzme u obzir rodno osetljiv pristup kada se postupa u slučajevima nasilja u porodici ili u drugim rodno osetljivim slučajevima.

Zakon o upotrebi jezika obavezuje kosovske institucije da obezbede ravnopravnu upotrebu albanskog i srpskog jezika kao službenih jezika na Kosovu. Zakon o upotrebi jezika je u skladu sa Zakonom o zabrani diskriminacije i međunarodnim instrumentima za zaštitu nevećinskih zajednica i regionalnih ili manjinskih jezika koji se primenjuju na Kosovu što podrazumeva i Okvirnu konvenciju Saveta Evrope za zaštitu nacionalnih manjina. Pored toga, Zakon o upotrebi jezika zahteva od svih institucija da poštuju jednak status službenih jezika i zahteva jednaka prava u njihovoj upotrebi u svim institucijama Kosova. Međutim, ova procena i dalje ukazuje na nedostatak dostupnosti službenih dokumenata i obrazaca u stanicama PK, intranetu PK-a⁵ i natpisima na objektima PK-a na svim službenim jezicima, kao i da se upotreba svih službenih jezika u potpunosti ne poštuje. Nepoštovanje važećeg zakona može negativno da utiče na rad PK koji bi shodno tome mogao potencijalno doprineti marginalizaciji određenih zajednica i dovesti do rizika od dezinformisanja ili nesporazuma zajednica u kontaktu sa Policijom Kosova. Kao institucija koja promoviše pravično i ravnopravno postupanje prema svim pojedincima, PK treba da nastavi sa svojim naporima da osigura potpunu usaglašenost jezika unutar institucije, na taj način promovišući inkluzivniju i profesionalniju policijsku službu.

⁴ Region Severne Mitrovice je novi region PK i u njemu pretežno rade policijski službenici i službenice iz zajednice kosovskih Srba, uključujući 285 integrisanih nekadašnjih policijskih službenika iz srpske policije.

⁵ Međunarodna policijska mreža koja sadrži brojne relevantne policijske informacije.

3. OSNOVNE ČINJENICE I METODOLOGIJA

Pitanje poštovanja jezika ostaje značajno iz dva važna razloga. Kao prvo, obezbeđivanjem poštovanja jezika svima, stanovnici na Kosovu imaju jednaka prava na zapošljavanje, čime se sprečava potencijalna diskriminacija koja krši osnovna ljudska prava i principe. Drugo, komunikacija između PK i nealbanskih zajednica stvara veće poverenje između onih koji su zaduženi za rad policije i onih o čijoj bezbednosti brine policija. Ovo, s druge strane, doprinosi poboljšanju međuetničkih odnosa i uvećava operativnu efikasnost PK.

OEBS je između 2008. i 2015. godine sproveo četiri procene o poštovanju Zakona o upotrebi jezika od strane PK. U svakoj od ovih procena koje su podeljene sa Direkcijom PK-a, OEBS je naglasio da PK nije u potpunosti poštovao ovaj zakon i međunarodne standarde koji se odnose na jezička prava. Od prve procene u 2008. godini, OEBS je uočio značajno poboljšanje, uglavnom vezano za povećanje broja prevedenih pisanih dokumenata i nekih dodatnih resursa koji su na srpskom jeziku objavljeni na intranetu PK. Ovaj izveštaj se fokusira na prioritetne oblasti u kojima je OEBS utvrdio nedostatke kada je reč o poštovanju pravnog okvira od strane PK, na taj način pružajući PK instrument za sistematsko povećanje usklađenosti sa svojim dužnostima i svoje odgovornosti prema jezičkim zajednicama na Kosovu.

Na osnovu Godišnjeg izveštaja PK za 2016⁶, PK je imao 8 914 zaposlenih, od kojih su 7 833 policijski službenici i službenice, a 1 081 civilno osoblje. Osim toga, 86,13 procenta osoblja PK su muškarci, a 13,87 su žene. Od ukupnog broja, 84 procenta su kosovski Albanci, a preostalih 16 procenta su pripadnici iz ostalih etničkih zajednica.

OEBS je tokom februara i marta 2017. sproveo istraživanje i prikupljanje podataka za svoju petu procenu i obavio razgovor sa 84 policajaca i žena policajaca iz svih osam regionalnih policijskih uprava PK-a od kojih je većina iz nevećinskih zajednica.⁷ Da bi se odrazio reprezentativni uzorak različitih mišljenja i stavova, policijski službenici/ispitanici su bili različitih činova i to od čina policajca pa do čina majora.

Etnička pripadnost ispitanika na osnovu onoga kako su se izjasnili je: 16 kosovskih Albanaca, 42 kosovskih Srba, 18 kosovskih Bošnjaka, šest kosovskih Turaka, jedan kosovski Goranac i jedan kosovski Aškalija. Broj službenika i službenica iz nevećinskih zajednica sa kojima je obavljen razgovor u svrhu ove analize čini približno pet odsto od ukupnog broja nealbanskih policijskih službenika i službenica u PK. Od 84 policijskih službenika i službenica sa kojima je obavljen razgovor, 17 se izjasnilo da je njihov prvi jezik albanski, 42 srpski, 19 bosanski, a šest da im je prvi jezik turski.

Razgovor je obavljen sa najmanje deset policijskih službenika i službenica PK različitih činova i iz različitih zajednica iz svih regionalnih policijskih uprava PK, kao i regionalnih policijskih stanica. Najmanje troje od deset ispitanika su bile žene, a najmanje sedmero su bili službenici koji ne govore albanski jezik. Deo posmatranja obuhvatio je inspekciju intraneta PK, oglasnih tabli PK, natpisa na vratima kao i dostupne prevedene pisane dokumente kako bi se proverilo da li ih PK obezbeđuje na oba službena jezika.

⁶ Ministarstvo unutrašnjih poslova/Policija Kosova, *Godišnji izveštaj Policije Kosova za 2016, 2017*, str. 13.

⁷ OEBS je obavio razgovor sa najmanje desetoro službenika i službenica PK u osam regionalnih policijskih uprava PK (Priština, Prizren, Južna Mitrovica, Severna Mitrovica, Gnjilane, Uroševac, Đakovica i Peć).

Ova procena je pripremljena na osnovu razgovora obavljenih sa službenicima PK i praćenja upotrebe službenih jezika na intranetu, oglasnim tablama PK, natpisima na vratima i zgradama kao i dostupnosti prevedenih pisanih dokumenata. Predmet ovog izveštaja fokusira se na ocenu nivoa upotrebe službenih jezika u PK. Istraživanje za ovaj izveštaj je bilo ograničeno na ispitivanje verbalne komunikacije između službenika i službenica različitih etničkih grupa tokom njihovih svakodnevnih interakcija, dostupnosti pisanih dokumenata, postavljenih natpisa na objektima i vratima, objavljenog materijala na zvaničnoj veb-stranici PK i dostupnosti materijala za potrebe obuke unutar PK. Zbog ograničenih resursa nisu istražene krivične istrage, operativno planiranje, procedure za unapređivanje i rutinske interakcije sa javnošću.

Informacije sadržane u ovom izveštaju takođe su dopunjene redovnim posmatranjima OEBS- a, praćenjem i interakcijama sa službenicima i službenicama PK širom Kosova u februaru i martu 2017.

4. MEĐUNARODNI STANDARDI I PRAVNI OKVIR NA KOSOVU

U cilju obezbeđivanja demokratskog i pluralističkog multietničkog društva, pravni okvir na Kosovu obezbeđuje ključne zaštitne mere za široka jezička prava različitih zajednica i obavezuje sve javne institucije i pružaoce usluga da poštuju jednaku upotrebu i status službenih jezika. Sve zajednice imaju pravo da ne budu diskriminisane na osnovu jezika koji govore i pišu. Univerzalna deklaracija o ljudskim pravima navodi da „svakom pripadaju sva prava i slobode navedene u ovoj Deklaraciji bez ikakvih razlika u pogledu rase, boje, pola, jezika, veroispovesti, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog ili društvenog porekla, imovine, rođenja ili drugih okolnosti.”⁸

Osim toga, Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima⁹ i Evropska konvencija o ljudskim pravima i osnovnim slobodama (EKLJP)¹⁰ navode da svako ima sva prava i slobode utvrđene u tim instrumentima ljudskih prava bez diskriminacije po bilo kojoj osnovi, uključujući i jezik.

Dalje, EKLJP¹¹ navodi da „uživanje prava i sloboda predviđenih u ovoj Konvenciji obezbeđuje se bez diskriminacije po bilo kom osnovu, kao što su pol, rasa, boja kože, jezik, veroispovest, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili socijalno poreklo, veza s nekom nacionalnom manjinom, imovno stanje, rođenje ili drugi status.” Štaviše, stav 2 istog člana navodi da „javne vlasti ne smeju ni prema kome vršiti diskriminaciju po osnovima kao što su oni pomenuti u stavu 1.”

Rezolucija Saveta Evrope o primeni Okvirne konvencije za zaštitu nacionalnih manjina na Kosovu¹² navodi da „sve veće jezičke barijere pogoršavaju situaciju pošto nove generacije rastu učeći samo jedan od službenih jezika.” Štaviše, Komitet ministara Saveta Evrope u svojoj Rezoluciji naglašava da se „nepoznavanje oba službena jezika među državnim

⁸ Član 2 Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 217 A (III), ratifikovana 10. decembra 1948.

⁹ Član 2 Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima, Rezolucija Generalne skupštine UN-a 2200A (XXI), 16. decembar 1966, stupio na snagu 23. marta 1976.

¹⁰ Član 14 Evropske konvencije o ljudskim pravima i osnovnim slobodama (EKLJP), Evropski sud za ljudska prava, Savet Evrope, stupila na snagu 1. oktobra 1994.

¹¹ Član 1 – Protokol br. 12 Konvencije o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda (ETS br. 177), usvojen 4. novembra 2000. i stupio na snagu 1. aprila 2005.

¹² Deo b) Pitanja od zabrinutosti koja se odnose na Rezoluciju o primeni Okvirne konvencije za zaštitu nacionalnih manjina na Kosovu, CM / Res CMN (2014) 13, koju je usvojio Komitet ministara 26. novembra 2014. Okvirna konvencija Saveta Evrope o zaštiti nacionalnih manjina se neposredno primenjuje u ustavnim odredbama.

službenicima mora hitno i sveobuhvatno rešavati, što podrazumeva i odgovarajuće mere u oblasti obrazovanja“.

Na Kosovu, ustavne odredbe propisuju da su službeni jezici na Kosovu albanski i srpski, a da su turski, bosanski i romski službeni jezici na opštinskom nivou ili jezici u službenoj upotrebi na svim nivoima kako je to predviđeno Zakonom. Dejstvo ovog člana prostiće iz člana 2.1 Zakona o upotrebi jezika koji predviđa da su „albanski i srpski i njihova pisma službeni jezici Kosova i imaju ravnopravan status u kosovskim institucijama.“¹³ Član 2.2 dalje predviđa da „*sva lica imaju jednaka prava u pogledu upotrebe službenih jezika u kosovskim institucijama*“.¹⁴ Član 31 istog Zakona zahteva da kosovske institucije „... usvoje mere koje promovišu upotrebu i ravnopravan status službenih jezika, kao i osiguranje zaštite, očuvanja i promovisanje jezika zajednica čiji maternji jezik nije službeni jezik“.

Član 2.3 Zakona o upotrebi jezika propisuje „*u opštinama gde živi najmanje pet odsto stanovništva čiji maternji jezik nije službeni jezik, taj jezik ima status službenog jezika u opštini i ravnopravno se koristi sa službenim jezicima*.“¹⁵ Trenutno, turski jezik je službeni jezik na opštinskom nivou u Prizrenu i Mamuši, dok je bosanski jezik službeni jezik na opštinskom nivou u Prizrenu, Dragašu i Peći. Osim toga, tamo gde jezička zajednica čini više od tri procenta od ukupnog broja stanovnika opštine, član 2.4 ovog Zakona predviđa da taj jezik imati status jezika u službenoj upotrebi u toj opštini.

Takođe, član 4.5 ovog Zakona zahteva da „*zvanični podaci i zvanična dokumenta se čuvaju i izdaju na službenim jezicima*“, dok član 4.6 zahteva da „*zvanični nazivi centralnih institucija budu izloženi na službenim jezicima, kao i na službenim jezicima opštine*.“ Osim toga, član 4.7 zahteva da „*radna okruženja budu pogodna za efikasnu upotrebu službenih jezika i da omoguću upotrebu bilo kojeg službenog jezika od strane svojih službenika i radnika*.“

Priručnik PK o praktičnoj politici i postupcima (Priručnik) zabranjuje diskriminaciju na osnovu jezika.¹⁶ U svom delu o delokrugu (II), Priručnik takođe navodi da „*svi zaposleni u policiji imaju jednaka prava bez diskriminacije bilo kog ljudskog prava i sloboda*.“¹⁷

Stoga, pravni okvir na Kosovu zahteva od PK da obezbedi jednaku upotrebu službenih jezika u policiji.

5. PREGLED I NALAZI

Da bi procenio kako se PK pridržava uslova vezanih za poštovanje jezika sadržanih u zakonodavstvu na Kosovu i internim administrativnim uputstvima PK, OEBS je razmatrao nekoliko oblasti uključujući verbalnu komunikaciju između službenika, pristup pisanim dokumentima na službenim jezicima, upotrebu službenih jezika na intranetu PK, dostupnost obuke na službenim jezicima i upotrebu službenih jezika u natpisima unutar objekata PK. Izveštaj je takođe procenio dostupnost prevodilaca za usmeni prevod i kvalitet pruženih pisanih prevoda kao od ključnog značaja za obezbeđivanje efektivnog poštovanja jezika u okviru PK.

¹³ Zakon br. 2/L-37 o upotrebi jezika, 27. jul 2006.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Ministarstvo unutrašnjih poslova/Policija Kosova, *Priručnik o praktičnoj politici i postupcima*, Nediskriminacija I. Praktična politika, 2009, str. 1-23.

¹⁷ *Ibid.*

5.1. Verbalna komunikacija između policijskih službenika i službenica

Svi službenici i službenice PK sa kojima je obavljen razgovor radi ovog izveštaja naveli su da sa lakoćom mogu da komuniciraju sa kolegama i koleginicama koji ne govore isti službeni jezik. U mnogim prilikama, tokom svojih redovnih aktivnosti nadgledanja OEBS je takođe primetio da službenici i službenice PK komuniciraju na svojim maternjim jezicima što očitno nije dovelo do kakvih nesporazuma ili prepreka u radu policije. Trenutno ima mnogo službenika i službenica koji govore oba službena jezika i koji su spremni da prevode za svoje kolege ukoliko je potrebno.

Oslanjanje na spremnost dvojezičnih službenika i službenica PK kao načina da se obezbedi komunikacija u PK nije pogodno radno okruženje koje bi omogućilo upotrebu službenih jezika. Nacrt zakona o prevremenom penzionisanju policijskih službenika još nije donet, a jedan od najvećih izazova za upravljanje ljudskim resursima u PK, a koji se odnosi na poštovanje prava na jezik u PK, jeste neizbežno prevremeno penzionisanje i angažovanje novih policijskih službenika i službenica. Smatra se da je Policija Kosova trenutno jedna od „najstarijih“ policijskih službi u regionu, a prema statističkim podacima PK, krajem 2016. godine imala je 7 833 aktivnih policijskih službenika i službenica. Kako starije generacije službenika i službenica PK odlaze u penziju, možda će biti manje onih koji govore oba službena jezika, a PK će se možda suočiti sa ozbiljnim teškoćama u verbalnoj komunikaciji dok se ne preduzmu radnje da se to ispravi. Ovaj zaključak izveden je uglavnom zato što je tokom raznih sastanaka i okruglih stolova OEBS primetio da postoji značajna razlika u poznavanju zvaničnih jezika između policajaca i žena policajaca starije generacije policije i nedavno angažovanih policajaca i žena policajaca. Nedavno angažovani mladi policajci i žene policajci govore srpski ili albanski jezik.

Iako su se postojeće prakse pokazale adekvatnim u pružanju pomoći pripadnicima PK u komunikaciji, ovo nije održivo rešenje. Tokom aktivnosti nadgledanja OEBS je na nekoliko sastanaka čuo izraze zabrinutosti PK zbog poteškoća u komunikaciji kod mlađih generacija policijskih službenika i službenica koji govore samo jedan službeni jezik. Ova problematika se javljala u policijskim stanicama Štrpce, Đakovica, Peć i Severna Mitrovica. Na primer, u policijskoj stanici Štrpce, komandir stanice na srpskom jeziku prezentovao je godišnji izveštaj PK za 2016. godinu na srpskom jeziku, što je u odsustvu prevodioca dovelo do zabune i nerazumevanja kod nekih koji su to slušali. Zbog toga je određeni broj prisutnih policijskih službenika i službenica tražio prevod na albanski jezik.

Policajci i žene policajci iz zajednice kosovskih Srba koji ne znaju albanski jezik povremeno imaju poteškoća u komunikaciji sa svojim albanskim kolegama i koleginicama. Važno je istaći zabrinutost izraženu od strane policijskih službenika i službenica iz Peći koji ne govore albanski jezik u vezi sa nepostojanjem prevoda na sastancima PK. U takvim slučajevima obično se zatraži pomoć od kolega koji su kosovski Albanci. Policijski službenici koji su kosovski Bošnjaci takođe su izrazili zabrinutost u vezi sa korespondencijom putem elektronske pošte, tvrdeći da uvek moraju da traže pomoć oko prevoda od kolega i koleginja iz zajednice kosovskih Albanaca.¹⁸ Uzimajući u obzir etnički sastav stanovništva i bezbednosnu situaciju, naročito u područjima gde su zajednice mešovite, PK je preduzeo mere da spreči opasnost od nerazumevanja između stanovnika

¹⁸ Dva policijska službenika iz regiona Severne Mitrovice pomenula su pitanje upotrebe ćirilice u službenoj komunikaciji. Policijski službenici shvataju da korišćenje ćirilice u korespondenciji stvara dodatne probleme (centralna kancelarija Policije Kosova vraćala je takva dokumenta jer ih ne razumeju), ali su naglasili da je ćirilica zvanično pismo srpskog jezika i njihovo pravo da ga koriste trebalo bi da se poštuje.

koji su iz reda nealbanskih zajednica i PK. Preduzete su mere kako bi se osiguralo da stanovnici koji imaju interakciju sa policijom mogu da komuniciraju na svom jeziku. Na primer, uvedene su mešovite patrole u regionima PK kao što su policijske stanice Novo Brdo, Klokot, Ranilug, Parteš, Štrpce i Severna Mitrovica, gde raspoređeni policajci i žene policajci rade na unapređivanju poznavanja jezika radi obavljanja svakodnevnih policijskih dužnosti.

Generalno, nakon analize razgovora obavljenih sa policijskim službenicima i službenicama PK ocenjeno je da je verbalna komunikacija u regionima odgovarajuća. Međutim, komunikacija između regionalnih policijskih uprava i Direkcije PK i dalje je problematična, posebno u regionu PK u Severnoj Mitrovici.¹⁹ Činjenica da u ovom regionu pretežno rade policajci i žene policajci koji su kosovski Srbi, za razliku od Direkcije PK u kojoj uglavnom rade policajci i žene policajci koji su kosovski Albanci, predstavlja glavni problem u pisanoj komunikaciji. Policijski službenici i službenice su do sada bili u stanju da uspešno prevazilaze jezičke barijere prvenstveno zbog toga što je većina policajaca i žena policajaca kosovskih Albanaca u centralnoj kancelariji PK dvojezična i spremna da koristi svoje znanje srpskog jezika.

5.2. Pisana dokumenta

OEBS je zapazio da se od njegove procene iz 2015. godine popravila dostupnost pisanih dokumenata i na albanskom i na srpskom jeziku. Obrasci za pritvor, istragu, prava uhapšenih lica i mnogi drugi zvanični obrasci koji se koriste u svakodnevnoj komunikaciji i procesuiranju dostupni su na oba službena jezika.

Od svog poslednjeg izveštaja 2015. godine, iako je OEBS zapazio napredak u dostupnosti dokumenata kao što su standardni operativni postupci (SOP), administrativna uputstva, zakoni, praktične politike i procedure na oba službena jezika, i dalje ima prostora za poboljšanja, jer su neka od dokumenata bila dostupna samo na albanskom jeziku. OEBS-ova procena i interakcija sa policajcima koji govore srpskim jezikom ukazuje na to da je većina dokumenata, kao što su memorandum, operativni nalozi, operativni planovi, uputstva, statistika, nalozi za hapšenje, nalozi za nestala lica, ukradena vozila, izgubljena dokumenta i zahtevi za pratnju, koja se svakodnevno dobija sa nivoa centralne kancelarije PK samo na albanskom jeziku. Vrlo često se ovim dokumentima, koja su tim policajcima nerazumljiva, od njih traži da preduzimaju radnje.

Kako su naveli pripadnici PK sa kojima je obavljen razgovor situacija u vezi sa dostupnošću pisanih dokumenata na svim službenim jezicima varira između regiona:

- **Region Peći:** Obrasci koje koriste službenici i službenice PK, a koji se odnose na operativne, istražne i administrativne dužnosti, nisu odmah dostupni na svim službenim jezicima. Pored toga, službenici i službenice PK sa kojima je obavljen razgovor izrazili su zabrinutost što službena dokumenta ne dobijaju na svojim jezicima (srpskom ili bosanskom), već ih, umesto toga, obično dobijaju samo na albanskom jeziku.
- **Region Prištine:** Pisana dokumenta dostupna su i na albanskom i na srpskom jeziku. Svi važeći zakoni, SOP i administrativna uputstva dostavljaju se stanicama u Prištini na oba službena jezika. Međutim, postoji problem kod nekih operativnih planova ili

¹⁹ Region Severne Mitrovice je novi region PK i u njemu pretežno rade policijski službenici i službenice kosovski Srbi, uključujući 285 integrisanih nekadašnjih policijskih službenika srpske policije.

uputstava koja su dostupna samo na albanskom jeziku. Zajednička karakteristika tih dokumenata je da su pripremljena u veoma kratkom vremenskom roku i zbog potrebe da budu brzo dostavljena ponekad se ista pošalju samo na albanskom jeziku. Dakle, verzije na srpskom jeziku pojavljuju se kasnije i ne dostavljaju se na vreme, što stvara poteškoće za one koji ne govore albanski jezik, jer se od policijskih službenika i službenica može tražiti da sprovedu naredbe koje ne razumeju.

- **Region Prizrena:** Opšta službena dokumenta ili memorandumi koje stanice dobijaju od Direkcije PK i regionalne policijske uprave PK u većini slučajeva dostupna su na albanskom jeziku. Praktične politike, zakoni, administrativna uputstva i saopštenja za štampu dostupna su na oba službena jezika i prevedena i na engleski jezik. Dnevni, mesečni ili godišnji izveštaji i operativni planovi pišu se na albanskom jeziku, uz mogućnost da ih prevodioci i prevoditeljke prevedu na regionalnom ili lokalnom nivou na zahtev koji uputi stanica. Dokumenta koja se postavljaju na oglasne table, kao što su obaveštenja i konkursi za upražnjena radna mesta postoje na oba službena jezika.
- **Region Južne Mitrovice:** Zapisnici o pritvoru, obrasci izveštaja o istrazi i dnevnom stanju, obrasci žalbe, operativni planovi, nalozi i memorandumi postoje na službenim jezicima. Prema službenicima i službenicama PK sa kojima je obavljen razgovor nema većih problema u vezi sa pisanim dokumentima, iako se ponekad zbog toga što nema dovoljno prevodilaca i prevoditeljki neka dokumenta uz kašnjenje dostavljaju službenicima koji govore srpskim jezikom. Izveštaji (dnevni, mesečni i godišnji) obično se dobijaju na oba službena jezika, iako su primećeni slučajevi kada se takvi izveštaji dobijaju samo na albanskom jeziku.
- **Region Severne Mitrovice:** Obrasci za pritvor, istragu, prava uhapšenih lica i mnogi drugi službeni obrasci koji se koriste u dnevnoj komunikaciji i procesuiranju dostupni su na oba službena jezika. Međutim, kako su naveli policijski službenici i službenice sa kojima je obavljen razgovor, a koji govore srpskim jezikom, skoro sva dokumenta kao što su memorandumi, operativni nalozi, operativni planovi, uputstva, statistika, nalozi za hapšenje, nalozi za nestala lica, ukradena vozila, izgubljena dokumenta, zahtevi za pratnju, a koja se svakodnevno dobijaju sa nivoa centralne kancelarije PK, a po kojima mora da se postupa, i dalje su dostupna samo na albanskom jeziku. Regionalna operativna kancelarija dobija nekoliko takvih dokumenata svakog dana.

Ostala dokumenta koja uglavnom stižu sa nivoa centralne kancelarije PK i koja se postavljaju u regionalnim prostorijama, kao što su oglasne table na kojima se postavljaju obaveštenja o konkursima za upražnjena radna mesta, saopštenja za štampu i razni obrasci internih uputstava, obično se dostavljaju na oba službena jezika.

- **Region Gnjilana:** Direkcija PK i regionalna policijska uprava i dalje stanicama PK u Gnjilanu dostavljaju dokumenta na albanskom jeziku. Generalno, regionalni prevodioci i prevoditeljke vrše prevod uz kašnjenje zbog dostupnosti prevodilaca i prevoditeljki. Ispitanici su naveli da nema dovoljno prevoda, uglavnom operativnih planova koji se dobijaju na albanskom jeziku, čiji sadržaj, zbog nepostojanja osoba zaduženih za prevod u policijskim stanicama, usmeno saopštavaju kolegama radi neposrednog postupanja kolega i koleginicama koji su kosovski Srbi koji govore oba jezika. Dnevni izveštaji o stanju takođe se daju na albanskom jeziku.

Neposredno praćenje rada u regionu i posete policijskim stanicama pokazale su da su objave koje uključuju konkurse za upražnjena radna mesta, memorandume i rasporede koji se postavljaju na oglasne table, bile dostupne na oba službena jezika. Međutim, bilo je slučajeva da su takva dokumenta postavljana samo na albanskom jeziku, na primer u policijskoj stanici u Vitini.

- **Region Uroševca:** Direkcija PK i regionalna policijska uprava i dalje dokumenta dostavljaju samo na albanskom jeziku. Ovo je bilo posebno uočljivo u policijskoj stanici Štrpce, gde u slučaju kada je prema operativnim planovima potrebno odmah postupati zamenik komandira stanice prevodi službenicima i službenicama PK koji su kosovski Srbi koji su njihovi zadaci. Ostala dokumenta prevode regionalni prevodioci, zavisno od njihove dostupnosti, i često uz kašnjenje. Slično tome, operativni planovi se usmeno prevode srpskim službenicima PK koji rade u stanici u Uroševcu.
- Ispitanici i ispitanice su takođe naveli da se operativni planovi dobijaju samo na albanskom jeziku i da nema dovoljno prevodilaca i prevoditeljki u policijskim stanicama ili su prevodi određenih obrazaca loši, gde nije jasno šta se od njih tačno traži da bi ih ispunili. Dnevni izveštaji o stanju objavljuju se na albanskom jeziku, uz izuzetne slučajeve kada policijska stanica u Štrpcu dostavi informacije na srpskom jeziku. Prilikom poseta policijskim stanicama OEBS je primetio da su na nekoliko oglasnih tabli u regionu informacije date i na albanskom i na srpskom jeziku (konkursi za radna mesta, razni rasporedi smena i memorandumima).
- **Region Đakovice:** Svi obrasci za operativne, istražne i administrativne dužnosti koje koriste službenici i službenice PK postoje na službenim jezicima i koriste se shodno potrebama službenika.

5.3. Natpisi na objektima i vratima

Kako je naveo Savetodavni odbor za Okvirnu konvenciju o zaštiti nacionalnih manjina²⁰ „...vlasti bi trebalo da preduzimaju sve neophodne mere radi ispunjavanja svoje obaveze da postavljaju dvojezične i višejezične natpise na svim odgovarajućim službenim jezicima. Oštećenja natpisa trebalo bi javno osuditi, adekvatno sankcionisati i trebalo bi ih bez odlaganja sanirati“. U tom smislu postavljanje višejezičnih natpisa, obaveštenja i oglasnih tabli u kancelarijama koje pružaju usluge i službenicima i službenicama PK i građanima i građankama posebno je korisno za one koji govore samo jedan jezik. Postavljanje takvih natpisa dobra je praksa u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika, kojim se propisuje da se usluge pružaju na svim službenim jezicima i da radni ambijent bude pogodan za efektivno korišćenje službenih jezika i da nazivi zvaničnih institucija budu postavljeni na svim službenim jezicima. Radi ovog izveštaja OEBS je pratio stanje u pogledu unutrašnjih natpisa u objektima i spoljnim natpisima na objektima PK i policijskim stanicama na čitavom Kosovu.

OEBS je primetio pozitivne trendove spolja na svim regionalnim policijskim upravama PK, policijskim stanicama i policijskim ispostavama, jer je za sve njih primećeno da su njihovi nazivi istaknuti na oba službena jezika.²¹ Međutim, sličan napredak nije primećen kada se radi o postavljanju natpisa u unutrašnjosti većine stanica i objekata PK. Ove stvari su bile navedene u ranijim procenama.

Procena korišćenja natpisa na oba službena jezika otkrila je velike razlike između policijskih regiona, na primer:

²⁰ Videti Savet Evrope: Videti Savet Evrope: Sekretarijat za Okvirnu konvenciju o zaštiti nacionalnih manjina, Savetodavni odbor za Okvirnu konvenciju o zaštiti nacionalnih manjina, Četvrto savetodavno mišljenje o Kosovu, ACFC/OP/IV(2017)001, 8. mart 2017. god., član 11, tačka 79.

²¹ U poređenju sa poslednjom procenom, natpisi u regionalnoj policijskoj upravi u Prizrenu i u stanici policije u Mamuši sada su postavljeni i na turskom jeziku, koji je u tim opštinama službeni jezik.

- Natpisi na zgradi Regionalne policijske uprave u **Peći** i zgradama njenih policijskih stanica i policijskih ispostava postavljeni su na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Međutim, u većini slučajeva većina natpisa na vratima u objektima postavljena je samo na albanskom jeziku, a na nekim vratima nije uopšte bilo natpisa.
- Natpisi na objektima Regionalne policijske uprave u **Prištini** i njenim policijskim stanicama i ispostavama su postavljeni na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Mnogi natpisi na vratima u regionu Prištine dostupni su na oba službena jezika, dok na nekim vratima nedostaju natpisi na oba jezika. Od celog regiona, samo su unutrašnji natpisi na vratima policijske stanice u Glogovcu postavljeni samo na albanskom jeziku.
- Natpisi na Regionalnoj policijskoj upravi u **Prizrenu** i njenim zgradama policijskih stanica su postavljeni na svim službenim jezicima uključujući i engleski jezik.

Napominjemo da su spoljni natpisi na policijskoj stanici u Mamuši bili i na turskom jeziku nakon preporuke OEBS-a iz 2015. godine. Interno, natpisi u većinskim policijskim stanicama su uglavnom samo na albanskom jeziku. U policijskim stanicama Mamuša i Dragaš skoro i da ne postoje natpisi na vratima, a samo nekolicina je postavljena na albanskom jeziku.

- Natpisi na zgradama Regionalne policijske uprave **Južne Mitrovice** i njenim policijskim stanicama i policijskih ispostavama su na službenim jezicima, dok su natpisi na vratima unutar zgrade policijske uprave samo na albanskom jeziku. Pored toga, natpisi na policijskoj stanici Južna Mitrovica su na oba službena jezika, a u policijskim stanicama Srbica i Vučitrn samo je nekolicina natpisa bilo postavljeno na vratima. Mali broj natpisa u policijskoj stanici u Vučitrnu može biti rezultat tekućih radova na obnovi unutar zgrade u vreme naše posete.
- Natpisi na glavnoj zgradi Policijske uprave u **Severnoj Mitrovici** i njenim policijskim stanicama i ispostavama su postavljeni na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Međutim, u većini slučajeva unutrašnji natpisi na vratima su postavljeni samo na jednom jeziku.²² Zgrada regionalne policijske uprave predstavlja izuzetak u ovoj praksi, jer je većina natpisa na vratima postavljena na tri jezika (albanski, srpski i engleski). Nedoslednost u postavljanju natpisa je uočena u specijalizovanim policijskim jedinicama, gde su u nekim slučajevima natpisi bili postavljeni samo na srpskom jeziku, a u drugim su postavljeni na dva službena jezika, sa vrlo malim brojem slučajeva na tri jezika.

Slične prakse su takođe primećene u brojnim drugim stanicama i policijskim ispostavama. Na primer, natpisi unutar policijskih stanica u Zubinom Potoku i Leposaviću su postavljeni samo na srpskom jeziku. Treba napomenuti da su svi službenici koji rade u ovim policijskim stanicama kosovski Srbi.

- Natpisi na zgradi Regionalne policijske uprave u **Gnjilanu** i njenim policijskim stanicama su postavljeni na sva tri jezika. Unutrašnji natpisi na vratima su uglavnom na dva službena jezika, izuzev natpisa na vratima u policijskim ispostavama u Vitini i Požaranju koji su samo na albanskom jeziku.

²² Ukoliko u toj kancelariji borave policijski službenici i službenice kosovski Srbi, onda je natpis na vratima samo na srpskom jeziku, što je isto slučaj kada je reč i o policijskim službenicima i službenicama kosovskim Albancima. U slučaju da postoji mešoviti sastav u kancelariji, natpis na vratima je na sva tri službena jezika.

- Natpisi na zgradi Regionalne policijske uprave u **Uroševcu** i njenim policijskim stanicama su postavljeni na albanskom, srpskom i engleskom jeziku. Unutrašnji natpisi na vratima Regionalne policijske uprave u Uroševcu i policijske stanice Štrpce su postavljeni na oba službena jezika, dok su natpisi na vratima u Kačaniku, Štimlju i Elez Hanu postavljeni samo na albanskom jeziku.
- Natpisi na objektu Regionalne policijske uprave u **Đakovici** i njenim policijskim stanicama postoje na oba jezika u službenoj upotrebi. Međutim, većina natpisa na vratima u policijskim stanicama u Đakovici i Mališevu je samo na albanskom jeziku, a na nekim vratima natpisi nedostaju. Natpisi sa unutrašnje strane vrata u policijskoj stanici u Orahovcu su i na albanskom i na srpskom jeziku.

5.4. Intranet

OEBS je zapazio značajan napredak po pitanju upotrebe oba jezika u službenoj upotrebi u smislu dostupnosti materijala i dokumenata koji se objavljuju na intranetu PK na oba jezika, u poređenju sa poslednjom svojom procenom iz 2015. god. Većina zakona, propisa i obrazaca, poput evidencije pritvorenih lica, žalbenih obrazaca, izveštaja o incidentima i dnevnih izveštaja o stanju, dostupna je na intranetu PK na oba jezika u službenoj upotrebi, a službenici mogu da popune obrasce na bilo kom od jezika.

Pravilnik o radu PK, dnevni izveštaji o stanju, konkursi za radna mesta u PK, memorandumi o razumevanju, godišnji izveštaji PK i mnoga druga dokumenta dostupna su na oba jezika. Međutim, još uvek postoje dokumenta, poput radnih naloga, operativnih planova, uputstava, statistike, obrazaca za ukradena vozila i izgubljene isprave, zahteva za pratnjom, koja su objavljena samo na albanskom jeziku.

Veze do intranet stranica na srpskom jeziku još uvek su glavni povod za zabrinutost u nekim slučajevima. Dobar deo sadržaja u verziji na srpskom jeziku još uvek postoji pod naslovima koji su na albanskom, a neki su i na engleskom jeziku. Stoga, službenik ili službenica koji nisu upoznati sa istovetnom verzijom na albanskom jeziku neće uspeti da pronađe dokument.

5.5. Obuka

Materijal u vezi sa obukom koja se organizuje u Kosovskoj akademiji za javnu bezbednost (KAJB) u Vučitrnu dostupan je na oba jezika u službenoj upotrebi, a učesnicima i učesnicama se dostavlja na oba ta jezika. Međutim, neki od ispitanika i ispitanica koji se služe srpskim jezikom iz Severne Mitrovice podvukli su to da materijal za obuku nije dostupan na srpskom jeziku tokom određenih programa obuke, kao i to da postoje nedostaci u smislu kvaliteta prevodenja tokom obuke. Kvalitet prevodenja ocenjen je kao veoma loš prema navodima ispitanih službenika i službenica PK iz regiona Severne Mitrovice. Pošto ne postoji opcija za simultani prevod korišćenjem odgovarajuće opreme, kosovski Srbi i drugi učesnici koji se ne služe albanskim jezikom dobijaju uputstvo da se okupe oko jednog prevodioca koji im prevodi simultano (tako što im „šapuće u uvo“). Prema navodima ispitanika i ispitanica, prevodioci i prevoditeljke nemaju neophodne kvalifikacije da obavljaju svoj posao i često prave greške u smislu gramatike, upotrebe odgovarajućih reči ili oblika koji ne postoje u srpskom jeziku. Zbog toga, kosovsko-srpski službenici i službenice su podvukli da često misle da se prema njima ne postupa jednako i da nemaju jednak pristup znanju u poređenju sa svojim kolegama i kolegamicama koji govore albanski jezik. Ono što njih najviše brine je uticaj koji to ima ili može imati na njihove

buduće prilike za unapređenje, posebno kada budu polagali ispite radi ocene sposobnosti za više činove. Jedan službenik iz regiona Severne Mitrovice naveo je primer svog kolege, za kog smatra da je vešt i znan stručnjak, koji nije položio test za koji se smatra da je lak jer nije razumeo pitanje na papiru tokom testa zbog lošeg prevoda i gramatike.

Programi obuke unutar PK koji se često organizuju na nivou stanice i regiona takođe su podvučeni. U većini slučajeva, program obuke i materijal za obuku obezbeđen je na jezicima u službenoj upotrebi. Takođe, obuka se, obično, održava na albanskom jeziku, a umesto da se koristi simultani prevod sa opremom, prevod na srpski jezik usmeno obezbeđuju tumači.

Konačno, PK ne održava nikakav kurs za jezike za svoje službenike i službenice, što bi na kraju doprinelo tome da oni unaprede komunikaciju jedni sa drugima, kao i sa javnošću.

5.6. Usmeni i pismeni prevod

5.6.1 Raspoloživost prevodilaca i prevoditeljki za usmeni prevod

Prevodioci i prevoditeljke čine osnovnu komponentu za obezbeđivanje jednake upotrebe jezika u službenoj upotrebi unutar PK, pošto obezbeđuju i usmeni i pismeni prevod za regione PK.

Broj prevodilaca i prevoditeljki koji upošljava PK opao je otkada je OEBS objavio poslednji izveštaj u vezi sa datom stvari 2015. Prema podacima dobijenim od Direkcije PK, trenutno ima 28 prevodilaca i prevoditeljki u PK na celom Kosovu. U Direkciji PK raspoređeno je osmoro (3 prevoditeljke i 5 prevodioca), po jedna prevoditeljka u Odeljenje granične policije i Sektor za obuku, kao i troje prevodioca, jedna prevoditeljka i dva prevodioca u Operativno odeljenje.

Istraživanje sprovedeno 2015. ukazalo je na to da je u regionalnim policijskim upravama PK radilo 18 prevodilaca i prevoditeljki; dok je regionalna administracija PK u 2017. god. navela da je tim upravama na raspolaganju bilo 15 prevodilaca i prevoditeljki.

- PK u regionu **Peći** ima 496 službenika i službenica i funkcionise sa samo jednim prevodiocem koji obezbeđuje prevod na zahtev regionalne uprave i njenih stanica sa albanskog na srpski jezik i obrnuto.
- U regionu **Prištine** PK ima 1 100 službenika i službenica. Stanje u tom regionu se pogoršalo jer je broj prevodilaca opao sa šestoro na troje od poslednje procene koju je OEBS izvršio u smislu poštovanja jezika. Jedan od ovo troje prevodilaca privremeno je raspoređen u Direkciju PK, a po jedan od drugo dvoje (jedna prevoditeljka i jedan prevodilac) u stanicu Lipljan i u stanicu Priština.

Imajući u vidu etnički sastav stanica PK u regionu, postoji velika potreba da se prevodioci rasporede u stanice policije u Gračanici, Obiliću i Kosovu Polju²³.

- PK u regionu **Prizrena** ima 482 službenika i službenica, a stanje u pogledu raspoloživih prevodilaca ostaje isto kao i u vreme poslednjeg izveštaja. Postoje dva zvanična prevodioca na regionalnom nivou i još jedan koji je raspoređen u stanicu policije u Dragašu. Ovo je daleko od razumne potrebe policijskog regiona. Pored toga, postoji

²³ Osoba zadužena za prevod iz policijske stanice u Kosovu Polju privremeno je raspoređena u Direkciju PK.

potreba za prevodiocem za prevod sa jezika u službenoj upotrebi na turski jezik u stanicama u kojima je to jezik u službenoj upotrebi na opštinskom nivou.

- PK u regionu **Južne Mitrovice** ima 468 službenika i službenica i funkcioniše sa samo dvoje prevodilaca, koji se koriste za potrebe prevođenja za region, uključujući prevod dokumenata, prevođenje tokom sastanaka i prevođenje u toku programa obuke unutar službe.
- PK u regionu **Severne Mitrovice** ima 503 službenika i službenica i samo jednog prevodioca. Zbog veoma velikog broja zahteva za prevođenjem, prevodilac nije u stanju da se efikasno nosi sa takvim obimom posla. Zbog toga, prevod često docni, što, prema navodima ispitanih službenika, ponekad ozbiljno utiče na njihovu efikasnost. Ponekad, zbog kratkih rokova i nedostatka prevodilaca, ne uspevaju da blagovremeno ispune zadatke dobijene iz sedišta PK. Međutim, važno je konstatovati da su prema navodima ispitanih službenika iz regiona, predstavnici sedišta PK svesni problema i da produžuju rokove kada je to izvodljivo.
- PK u regionu **Gnjilana** ima 565 službenika i službenica i funkcioniše sa samo tri prevodioca koji su raspoređeni na zadatke obezbeđivanja usmenog i pismenog prevoda. Dvojica prevodioca rade na regionalnom nivou i jedan u Stanici policije u Kamenici.
- PK u regionu **Uroševca** ima 439 službenika i službenica i samo dvoje prevodilaca (jednog prevodioca i jednu prevoditeljku) raspoređenih na zadatke obezbeđivanja pismenog i usmenog prevoda. Novom strukturom zaposlenih u PK nije predviđeno radno mesto prevodioca za Stanicu policije u Štrpcu, iako je kontinuirano ukazivano na potrebu za prevodiocem u toku razgovora sa ispitanicima.

Regionalna prevodilačka služba PK u Uroševcu nema dovoljno kapaciteta da blagovremeno obezbedi prevod, uzimajući u obzir količinu usmenog i pismenog prevoda dobijenog od Direkcije i regiona PK. Dvoje prevodilaca uglavnom je zauzeto obezbeđivanjem prevoda u toku obuke i istrage za region i policijske stanice, i uglavnom nije na raspolaganju za dodatne potrebe. Zapošljavanje osoba zaduženih za prevod u Stanici policije u Štrpcu u isto vreme bi olakšalo teret dvoje postojećih prevodilaca koji bi zatim mogli da se usredsrede na regionalnu upravu i da blagovremeno obezbeđuju prevod.

- PK u **Đakovici** ima 306 službenika i službenica bez ikakvog prevodioca raspoređenog u ovaj region. Tokom razgovora istaknuto je da se u slučajevima u kojima je potrebno angažovati tumača, službenici PK koji dobro poznaju srpski jezik koriste kao prevodioci.

5.6.2 Kvalitet pismenog i usmenog prevoda

Tokom ove procene, OEBS je ispitao kvalitet prevoda i ocenio reprezentativni uzorak prevedenih dokumenata. Tokom razgovora sa službenicima i službenicama PK i ocene različitih dokumenata, kao i ocene pisanog materijala, te informacija objavljenih na intranetu PK, OEBS je zapazio da kvalitet prevoda nije na zadovoljavajućem nivou. Naime, većina dokumenata prevedenih na srpski jezik sadrži gramatičke i greške u pisanju, a ponekad i pogrešan izbor reči, što je stanje koje je OEBS zapazio i kada je vršio procenu 2015. god. Neki ispitanici iz redova kosovskih Srba izjavili su da ponekad postoje problemi u prevodu različitih dokumenata, koje je često teško razumeti. U svom odgovoru na upitnik, neki službenici su naveli da se uglavnom oslanjaju na svoje albanske kolege i kolegice za prevod. Međutim, potonje ne može da zameni zvanični prevod pisanih dokumenata

5.7. Rodna perspektiva

Tokom procene, kao što je prethodno navedeno, obavljani su razgovori sa 84 policijska službenika i službenice, od čega su 25 bile žene policajci. U pogledu etničke predstavljenosti po regionima, bilo je troje kosovskih Bošnjaka u Peći, četvero kosovskih Srba u Prištini, troje kosovskih Turaka u Prizrenu, jedan kosovski Srbin i jedan kosovski Bošnjak u Južnoj Mitrovici, troje kosovskih Srba u Severnoj Mitrovici, troje kosovskih Srba i jedan kosovskih Albanac u Gnjilanu, troje kosovskih Srba u Uroševcu i troje kosovskih Albanaca u Đakovici. Nijedan od službenika sa kojima je obavljen razgovor nije ukazao ni na kakvu diskriminaciju u pogledu rodni praksi ili postupaka PK, iako je OEBS prepoznao određene slučajeve u različitim internim, pisanim dokumentima PK, koji su posle prevoda sadržali tehničke, gramatičke greške u vezi sa rodovima. Pored toga, OEBS je zapazio da postoji veoma mali broj žena tumača/prevodilaca koje su zaposlene u PK. Na osnovu sprovedenog istraživanja, u osam regiona PK postoje samo četiri prevoditeljke²⁴. Predstavnici PK izjavili su da u slučajevima nasilja u porodici i drugim rodno osetljivim slučajevima, uvek koriste svoje prevoditeljke, kada su one na raspolaganju. Takođe, kad god je to izvodljivo i u odsustvu prevoditeljki, angažuju žene policijske službenike koje su iste etničke pripadnosti, koje razumeju jezik kojim se služi žrtva. Međutim, iako bi rodna perspektiva trebalo da se uzima u obzir prilikom zapošljavanja prevodilaca i prevoditeljki, zbog nedostatka sredstava da zaposli veći broj prevoditeljki, PK je datu stvar rešavala primenom alternativnih metoda i obezbedila je da se rodni aspekt uzima u obzir prilikom obavljanja razgovora sa žrtvama ili svedocima ženskog roda. Uprkos tome, veći broj prevoditeljki koje bi se bavile različitim osetljivim stvarima u odnosu na ženski rod povećao bi delotvornost PK i na operativnom i na administrativnom nivou.

²⁴ Po dvoje u regionima Južne Mitrovice i Uroševca, i jedan u regionu Prištine.

6. ZAKLJUČCI

OEBS je zapazio da je usmena komunikacija između službenika i službenica PK unapređena u svim regionima PK, a posebno u regionu Severne Mitrovice. Kao što je OEBS prethodno konstatovao, službenici i službenice PK rutinski savlađuju probleme sa kojima se suočavaju kada komuniciraju jedni sa drugima. Veliki broj službenika i službenica poseduje osnovno znanje i osnovno razume drugi jezik u službenoj upotrebi. Međutim, uvođenjem časova lokalnog jezika u PK smanjila bi se potreba za prevodiocima i prevoditeljicama i izbegle situacije u kojima policijski službenici i službenice ne mogu da komuniciraju bez njih.

OEBS je svestan da zbog vremenskih ograničenja, prirode određenih dokumenata koji odmah moraju da se dostave i zbog relativno malog broja prevodilaca i prevoditeljki, trenutno nije moguće prevesti sva dokumenta. Međutim, PK bi trebalo da se nadoveže na dobre prakse koje su nastale u usmenoj komunikaciji i da u celosti ispoštuje prava na jezik tako što će svaki dokument obezbediti na oba jezika.

Regioni PK još uvek nemaju dovoljno prevodilaca i prevoditeljki koji bi se nosili sa velikom potražnjom za prevodom tokom različitih sastanaka, programa obuke i drugih događaja, kao i sa količinom dokumenata koju je potrebno prevesti da bi se u celosti ispoštovalo pravo na jezik u PK. Međutim, OEBS je zapazio da bi prevodioci i prevoditeljke mogli da se efikasnije koriste na nivou stanice ako su dokumenta koja dostave Direkcija i regionalne uprave PK dostavljena na oba jezika. Treba uložiti napore u ujednačavanje rada prevodilaca i prevoditeljki da bi se unapredila njihova efikasnost i izbeglo udvostručivanje posla. Na taj način, poštovanje prava na jezik u PK moglo bi da se znatno unapredi u pogledu pisanih dokumenata.

Iako je konstatovano da je zabeležen određeni napredak, u poređenju sa izveštajem o proceni iz 2015. godine, stvar koja zahteva dodatnu pažnju obuhvata brojne natpise na vratima u stanicama PK i drugim objektima koji su i dalje na samo jednom jeziku. Postavljanje natpisa na vratima sa imenom/imenima, činom/činovima onih koji se nalaze u prostoriji odseka ili jedinice predstavlja posao koji je relativno jeftin. Tu stvar bi brzo rešili sistematski pristup i odgovornost na strani rukovodstva PK.

Sadržaj na intranetu je popravljen i veći broj dokumenata dostupan je na oba jezika u službenoj upotrebi. Međutim, istraživanje je otkrilo da su mnoga važna dokumenta već prevedena na srpski jezik, ali su na intranetu objavljena samo na albanskom jeziku. Da bi se u celosti ispoštovalo pravo na jezik u toj oblasti, PK bi trebalo da obezbedi da su veze do stranica koje sadrže dokumenta na srpskom jeziku funkcionalne i da su intranet stranice koje sadrže iste podatke na srpskom jeziku isprobane da bi se obezbedilo da su funkcionalne.

Na kraju, istraživanje je ukazalo na to da PK i dalje treba da unapredi raspoloživost prevoda u toku obuke. Vredi pomenuti da je istraživanje ukazalo i na to da materijal za obuku nije uvek dostupan na srpskom jeziku u vreme održavanja obuke, te da je potrebno uložiti više napora u rešavanje date stvari.

7. PREPORUKE

U smislu gore navedenog, OEBS preporučuje sledeće:

- U cilju poštovanja prava na jezik, Policija Kosova bi trebalo da uspostavi vezu i tesno saraduje sa Kancelarijom poverenika za jezike;
- Direkcija Policije Kosova je podstaknuta da oceni postojeće prakse i postupke u pogledu pismenog prevoda da bi se poboljšao postojeći prevodilački sistem i smanjio nastanak grešaka u prevođenju;
- Direkcija Policije Kosova trebalo bi da organizuje kurseve jezika i na albanskom i na srpskom jeziku za nove generacije službenika i službenica i za već postojeće službenike i službenice širom Kosova, tako da svaki policijski region ima dovoljno kadra sposobnog da komunicira na oba jezika u službenoj upotrebi. Pored toga, u onim opštinama u kojima i drugi jezici imaju status jezika u službenoj upotrebi (npr. bosanski i turski), trebalo bi uzeti u obzir i mogućnost održavanja kurseva na tim jezicima;
- Policija Kosova bi trebalo da uzme u obzir mogućnost povećanja svojih sredstava radi zapošljavanja većeg broja prevodilaca i prevoditeljki i na regionalnom i na nivou stanice, u skladu sa konkretnim potrebama iste. Takođe, trebalo bi da uzme u obzir stvaranje prevodilačke službe koja bi se koristila za kontinuirano ažuriranje elektronskog sadržaja i obezbeđivanje toga da su sve stranice i sva dokumenta dostupna na jezicima u službenoj upotrebi;
- Policija Kosova bi trebalo da uzme u obzir mogućnost povećanja broja prevoditeljki koji bi pomogao oko rada sa žrtvama ženskog roda. Žene policajci trebalo bi da budu podstaknute da pohađaju časove jezika, da bi se povećao broj žena policajaca u svim regionima koji tečno govore drugi jezik.
- Policija Kosova, posebno Administrativno odeljenje, trebalo bi da podstakne sve regionalne uprave PK da postave natpise na svim unutrašnjim vratima u svojim stanicama i objektima na jezicima u službenoj upotrebi, poštujući postojeći zakonski i regulatorni okvir;
- Policija Kosova bi trebalo da obezbedi da je svaki pisani dokument, kao što su operativni planovi, nalozi, sudski nalozi, dopisi, saopštenja za štampu i druga relevantna dokumenta, a koji izrađuje Direkcija PK ili regionalne policijske uprave, blagovremeno preveden na jezike u službenoj upotrebi i dostavljen podređenim službama pre nego što se ista angažuje na nekoj aktivnosti ili u nekoj operaciji. Posebnu pažnju trebalo bi pokloniti informacijama od javnog značaja;
- Policija Kosova bi trebalo da svaki dokument postavi na srpskom jeziku u sklopu veze za srpski jezik na intranetu;
- Policija Kosova bi trebalo da napravi korake u pravcu toga da se za svaki zvanični program obuke, posebno KAJB, u kom se bar jedan od učesnika ili učesnica služi srpskim ili albanskim jezikom, obezbedi simultani prevod korišćenjem opreme, kao i materijal za obuku i na albanskom i na srpskom jeziku, i to blagovremeno;
- Takođe, trebalo bi uzeti u obzir mogućnost toga da se postavi uslov poznavanja oba jezika u službenoj upotrebi kod daljeg unapređivanja unutar organizacije.

