

IZVEŠTAJ



Funkcionisanje javne administracije i mogućnosti građana

Oktobar 2009



**National Endowment
for Democracy**
Supporting freedom around the world

Funkcionisanje javne administracije i mogućnosti građana

IZVEŠTAJ

o odgovornosti javnih institucija

Ovaj izveštaj predstavlja deo jednogodišnjeg projekta pod nazivom "Odgovornost demokratskih institucija prema građanskom društvu na Kosovu".

Izveštaj sadrži zaključke, intervjuje, sastanke organizovane po fokusnim grupama sa građanima i ukratko predstavlja njihova iskustva sa različitim institucijama zemlje.

Projekat je podržan u dva glavna cilja, promovisanje odgovornosti i efikasnosti demokratskih institucija na Kosovu, i osnaživanje nadzornog kapaciteta građanskog društva.

Projekat pod nazivom "Odgovornost demokratskih institucija prema građanskom društvu na Kosovu" sprovodi se u Peći, Đakovici, Prizrenu, Gračanici.

Projekat ima za cilj da izmeri odgovornost i efikasnost domaćih institucija, beležeći na ovaj način iskustva građana sa lokalnim institucijama, kako bi ova iskustva/rezultati bili podeljeni sa širom javnošću i samim institucijama.

U ovom izveštaju se može zaključiti da se veliki broj građana ustručava da učini javnim svoje probleme u odnosu sa domaćim institucijama, i u slučajevima u kojima imaju pravo na usluge koje su javne institucije obavezne da im pruže shodno zakonu. Aktivnosti ovog projekta imale su za cilj da prikupe informacije o pojedinačnim / grupnim iskustvima građana u svim javnim sektorima.

Partnerske organizacije na ovom projektu jesu: Oko vizije u Peći, Centar za razvoj poslovne zajednice (CBDC) u Đakovici, Komunikacija za razvoj društva (CSD) u Gračanici, Savet za mir i ljudska prava (PHRC) u Prizrenu.

Tokom perioda primene projekta, sprovedeni su svakodnevni intervjui sa građanima, pružajući im mogućnost da govore o svojim iskustvima u vezi sa poteškoćama ili neuspesima u dobijanju usluga od strane institucija odgovornih za pružanje javnih usluga građanima. Takođe, organizovani su sastanci sa fokusnim grupama građana, na kojima su isti imali mogućnost da iznesu svoja iskustva sa institucijama, kao i opšte percepcije građana u vezi sa funkcionisanjem različitih institucija na Kosovu, sa posebnim akcentom na lokalnim.

Glavni nalazi

Svaki građanin koji je izneo da je imao ili ima neki problem sa institucijom, takođe je izneo da poznaje i druge rođake, koji imaju različite probleme, pokazujući na ovaj način visoko merilo opštih utisaka građana u vezi sa poteškoćama dobijanja usluga u javnim institucijama.

Građani su pomenuli odsustvo volje službenika da pružaju usluge odgovorno, korupciju i sve veću tendenciju uspostavljanja sistema davanja mita i za obavljanje sitnih usluga, bekstvo od odgovornosti i njihovih dužnosti, stvarajući često nedoumice kod neobaveštenih građana oko postupaka za dobijanje jedne usluge.

Puno građana pomenulo je instituciju Opštine kao glavnog uzročnika njihovih problema. Oni su pomenuli probleme koje su imali sa opštinskom administracijom, ali su i u tom smislu pomenuli njihove zabrinutosti povodom infrastrukture u njihovim mestima prebivališta. Iako u ovom projektu nije sprovedena kvantitativna anketa, iz sprovedenih intervjuja, institucije u kojima građani imaju najviše problema, poređane su na sledeći način: javna služba, KEK, policija, opština, sudovi, i tako dalje.

Odsustvo volje službenika da služe odgovorno

Uopšteno gledano, građani su izrazili nezadovoljstvo svim javnim službama. Oni su izneli da im nije teško da shvate ekonomsko stanje i niske plate službenika i javnih činovnika, ali su takođe izneli odsustvo volje ovih službenika da služe odgovorno.

Jedna od najtipičnijih situacija jeste zbrka koja traje već nekoliko meseci po kancelarijama i šalterima centara za civilnu registraciju, gde sa svim dugim redovima građana, od strane odgovornih institucija nije pokazana efikasnost u uspostavljanju načina rada koji će olakšati rad i usluge. "Čekao sam nekoliko dana da podnesem zahtev za ličnu kartu, ali jednog dana sam morao da ustanem u 5:00 ujutru kako bih otišao da čekam u redu¹.

Bekstvo od odgovornosti i dužnosti

Prevelika birokratija preko različitih dokumenata, česta promena kriterijuma za uslugu i neodgovarajuće razjašnjavanje postupaka za konkretnu uslugu, jesu najčešći odgovori velikog broja građana, koji su izneli svoje mišljenje o službenicima koji beže od svojih odgovornosti i dužnosti.

'Odsustvo jedinstvene pravne osnove na Kosovu stvara nejasnoću između institucija i građana².

Centri za socijalni rad pomenuti su zbog oštih kriterijuma za uživanje socijalne pomoći, ili zbog mnogostrukih ekstremnih slučajeva u kojima ljudi koji rade dobijaju pomoć, a drugi žive u dubokom siromaštvu, dok nedostaje adekvatna kontrola da se eliminišu ovi paradoksalni slučajevi.

Zdravstvo u jadnom stanju

Građani su se izjasnili i o lekarima koji traže novac za operacije, dok u centrima za porodičnu medicinu ne pružaju usluge u vezi sa velikim brojem aparata, obrazlažući to činjenicom da su isti u kvaru, dok se u međuvremenu pacijenti upućuju na privatni sektor.

Mi znamo da se od strane Vlade izdvajaju posebni fondovi za javne zdravstvene ustanove za osnovne lekove. Stoga je nerazumljivo da nikada ne možeš da nađeš te lekove nakon posete centrima za porodičnu medicinu³.

Pored ovoga, građani su pomenuli da su bolesni izloženi riziku i od nekontrolisanih lekova. Postoje i neki lekovi bez propratnih nalepnica, a neki se čuvaju u nenormalnim higijenskim i termičkim uslovima. Na Svetski dan potrošača, udruženja na Kosovu zahtevaju da se obrazuje Ministarstvo za potrošače, a u međuvremenu postoje zahtevi i za osnivanje specijalnog suda za zaštitu potrošača. Relevantni zakon nije dao rezultate iako je usvojen još 2004. godine, zato što nije izrečena nijedna novčana kazna⁴.

Iako uvek ima velikih žalbi građana u vezi sa slabim zdravstvenim uslugama, korupcijom medicinskog osoblja po bolnicama i centrima za porodičnu medicinu, građani veoma retko ili nikada ne ulažu žalbu ili tužbu.

¹ Građanin iz Peći

² Kosovo na prekretnici, percepcije o konfliktu, pristup pravdi i mogućnosti za mir na Kosovu, FIQ i Saferworld, decembar 2007.

³ Građanin iz Peći

⁴ Novine Express, Na milosti trgovaca, 16. mart 2009.

I u projektu nadgledanja BIRN-a, gde su, između ostalog, posmatrači učestvovali u otvaranju kutija za žalbe postavljenih po ovim ustanovama, isti su videli da nijedna žalba nije nađena u ovim kutijama.

Pacijenti i njihovi rođaci intervjuisani od strane posmatrača BIRN-a naglasili su da ne ulažu žalbe u pismenoj formi iz razloga što ne veruju da se može preduzeti bilo koja kaznena mera protiv lica na koje je uložena žalba⁵.

Javni servis krši građansko pravo poreskih obveznika

Na nekolicini sastanaka sa fokusnim grupama kao jedan od prekršaja koji se vrši nad građanima pomenuta je nadoknada od 3,5 evra koja se naplaćuje kao taksa za pretplatu na javni televizijski servis (RTK) u onim mestima u kojima se mreža ove televizije ne prostire. Građani su izneli da nema smisla to što mnogostruke institucije nisu pronašle modalitet koji ne bi 'novčano kaznio' ovom taksom one građane koji nemaju mogućnost da prate frekvencije ovog javnog medija, ili u drugim slučajevima kada građani plaćaju troškove električne energije sa električnog brojila postavljenog u komercijalnom lokalu u kome se ne koristi televizijski aparat. Građani su zahtevali da finansiranje javnog medija bude izvršeno direktno preko budžeta vlade, pošto su smatrali da je i ovako ovaj medij izložen velikim političkim i vladinim pritiscima, a sam RTK je do sada dokazao netransparentnost u upravljanju svojim prihodima.

Ovo pitanje je razmotreno i u dnevnoj štampi. Odbor za budžet i finansije, nakon razmatranja izveštaja Kancelarije glavnog revizora o prihodima i troškovima Radio-televizije Kosova za 2007, uputio je oštre kritike ovom javnom mediju, ali i KGR-u na račun neozbiljnog i neprofesionalnog rada. Odbor je pomenuo činjenicu da je RTK 2007. godine imao 5 bankovnih računa i 2 pod-računa. Predsednik Odbora izneo je svoje sumnje da je izveštaj naručen i izrađen po narudžbini⁶.

Hrabrost da se uložiti žalba protiv institucija i oblici pritiska vlade

U nasumičnim intervjuima, građani su uglavnom odgovarali iznoseći svoje utiske o problemima na koje ljudi nailaze sa jednom domaćom institucijom ili su ukratko iznosili svoje predašnje iskustvo. Većina ili skoro većina svih intervjuisanih rekli su da iako su imali ozbiljne probleme sa nekom institucijom, nisu preduzeli dalje pravne radnje za rešavanje njihovih problema, niti su prijavili na drugim instancama instituciju u kojoj su naišli na probleme, izražavajući na ovaj način nepoverenje u vladavinu prava u zemlji. Pored ostalog, oni su već duboko ubeđeni da će svaki njihov predmet podnet sudu godinama čekati da bude obrađen, gubeći razlog i dejstvo žalbe.

U velikoj meri, ovakva situacija potvrđuje se i od strane programa nadgledanja koji je BIRN sproveo u pogledu rada sudova, gde se između ostalog pominju loše upravljanje slučajevima-predmetima po sudovima, i slučajevi korupcije po ovim sudovima.

Tokom praćenja rada po nekolicini sudova, u kojima je sprovedeno nadgledanje, primećeno je da strane čekaju godinama da reše svoje sudske sporove. Prvo, stranke u sporu čekaju mnogo duže na završetak spora i proglašenje presude, međutim čekaju i nakon toga na izvršenje presude. Posmatrači su приметили i izvestili o zakašnjenjima u rešavanju predmeta u okviru opravdanog vremenskog roka nastalim lošim upravljanjem sudskim predmetima⁷.

⁵ Fatmire Tërdevci, vođa projekta nadgledanja BIRN-a

⁶ Koha Ditore, RTK 2007. godine sa 5 bankovnih računa i 2 pod-računa, 19. mart 2009.

⁷ Fatmire Tërdevci, vođa projekta nadgledanja – BIRN

Komunikacija sa institucijama

Svi zaključci do kojih se došlo u ovom projektu predstavljani su redovno predsednicima opština po mestima u kojima je sproveden projekat. Ovo upravo iz razloga što je glavni cilj projekta bio uvećavanje pritiska nad institucijama kako bi se svim građanima ponudio ravnopravan i zakonski tretman.

Takođe, građanima koji imaju probleme koje bi želeli da učine javnim pružiće se ova mogućnost posredstvom saradnje sa medijima.

Glavni nalazi do kojih se došlo u u Đakovici

Od meseca januara do avgusta intervjuisano je ukupno 199 lica, različite starosne dobi, profesija, polova, iz sela i gradskih naselja.

Od 199 intervjua uspeli smo da u 27 slučajeva od ovog broja pozovemo građane u kancelariju i da evidentiramo detaljno njihove žalbe, a 172 su bili nasumični intervjui.

Uspeli smo da dobijemo 115 žalbi od građana opštine Đakovica, koje su upućene na račun 20 različitih institucija kao što su: Ministarstvo SBK, Vlada Kosova, Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja, Ministarstvo kulture, omladine i sporta, Kosovska agencija za imovinu, Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije, KEK, sudovi, Policija Kosova, opštine, Direkcija za kulturu, omladinu i sport, Direkcija za javne službe, Direkcija za urbanistički razvoj, geodeziju, katastar i imovinu, Direkcija zdravstva, srednje škole, Hidrosistem "Radoniqi", Centar za socijalni rad, mediji.

Diskusije sa fokusnim grupama građana

U periodu januar - avgust 2009. godine održano je četiri fokusne grupe sa građanima različite starosne dobi i profesija. Oni su govorili i iznosili konkretne slučajeve, njihova iskustva ili iskustva njihovih rođaka i članova porodica. Neki od njih nisu imali nikakvo mišljenje ili utisak o mnogim institucijama u kojima su trebali usluge.

Glavni nalazi do kojih se došlo u Peći

Od početka projekta, realizovano je 107 intervjua sa slučajnim prolaznicima, a u kancelariji je održan intervju sa dva građana. Iz ovih intervjua identifikovani su različiti problemi i zabrinutosti u različitim institucijama kao u:

- Službama administracije, tačnije u javnoj službi za izdavanje ličnih dokumenata kako na opštinskom nivou (izvodi, sklapanje braka itd.), tako posebno i sa onima za izdavanje ličnih isprava (lične karte, pasoši itd.). 55 intervjuisanih građana žalilo se na loše usluge, čekanje, zakašnjenja i administrativne procedure
- Javna higijena predstavljala je jedan javni sektor gde su se građani žalili na slabe usluge, (11 intervjuisanih građana)
- Kosovska elektroenergetska korporacija predstavlja drugi javni sektor u kome su građani izrazili nezadovoljstvo kada govorimo o obliku fakturisanja električne energije od strane inkasanata i sporog reakciji u popravljanju kvarova na mreži (27 intervjuisanih građana)
- Sudovi su takođe pomenuti kao problematična institucija po rečima građana, institucija koja zanemaruje blagovremeno procesuiranje tužbi stranki, održava nepravedna suđenja i koja je korumpirana (6 intervjuisanih građana)

- Zdravstvo predstavlja još jednu javnu instituciju za koju su intervjuisani građani izneli da su razočarani, naglašavajući svoje utiske da je osoblje ove institucije korumpirano i da je nemarno u kontroli pacijenata, (3 intervjuisana građana)

- Opštinska kancelarija za porez na imovinu predstavlja drugu instituciju na čiji račun su građani uputili svoje žalbe, pošto je ova kancelarija naterala veliki broj građana da plate nekoliko puta više, pošto njihova imovina nije u zoni (kvoti) utvrđenoj od strane ove kancelarije (1 intervjuisan građanin)

U velikom broju slučajeva, građani nisu želeli da daju odgovore u intervjuu, iznoseći svoje nepoverenje u vladavinu prava i projekte praćenja.

Nedeklarisana korupcija

Jedan građanin protivio se davanju intervjua, međutim prihvatio je da u potpunoj anonimnosti iznese svoj slučaj u kome mu je tražen mito od strane jednog službenika za promenu statusa njegovog lokala. On je rekao da mu je službenik ponudio promenu statusa za određenu svotu novca, dok bi ga licenca koju bi platio u sklopu drugog postupka koštala mnogo skuplje. On je prihvatio ovu ponudu službenika i smatra da nema smisla da da svoju izjavu u sklopu našeg projekta, uz obrazloženje da on treba da radi i treba da ima dobre odnose sa službenicima, od kojih veoma često zavisi u smislu usluga i postupaka u okviru njegove profesije.

Diskusije sa fokusnim grupama građana

U periodu januar - avgust 2009. godine održano je četiri fokusne grupe sa građanima različite starosne dobi i profesija. Oni su govorili i iznosili konkretne slučajeve, njihova iskustva ili iskustva njihovih rođaka i članova porodica. Neki od njih nisu imali nikakvo mišljenje ili utisak o mnogim institucijama u kojima su trebali usluge.

Sa ovih sastanaka od strane učesnika su identifikovana zabrinjavajuća pitanja u sferi obrazovanja, ekonomije, socijalnih i infrastrukturnih problema.

Puno njihovih zahteva za poboljšavanje životnih uslova i socijalnog blagostanja upućeno je odnosnim institucijama, međutim osim obećanja isti nisu uzeti u razmatranje ili u obzir.

Učesnici su pomenuli davanje mita za dobijanje zdravstvenih usluga ili uslovljavanje kome su izloženi od strane lekarskog osoblja kako bi ti pacijenti bili poslani u njihove privatne ordinacije. "U bolnici njihov rad zavisi od mita. Ima puno lekara koji kažu da ne radi aparatura te daju adrese svojih privatnih ordinacija", kažu neki građani.

Drugi problem koji je proizašao iz diskusija po fokusnim grupama bio je i nemar osoblja tokom radnog vremena, posebno u administraciji javne službe.

KEK je predstavljao još jedan javni sektor na koji su se učesnici žalili, iznoseći različite primere kada ova korporacija iako je sklopila ugovore sa puno potrošača o plaćanju električne energije, opet krši ugovor i sprovodi njihova isključenja.

Prosveta je takođe sektor gde su učesnici ukazali na nesprovođenje inspekcija od strane inspektorata za obrazovanje, na slabi nastavni proces koji se odvija po školama. Učesnici su izneli i neke primere. Jedna od ovih priča iznosi sledeće: "Pre nego što dođu inspektori, profesor nas je pripremio jedan dan unapred, pokazao nam je zadatke i njihova rešenja i rekao nam je da dignemo ruku tokom časa. Samo kada je dolazio inspektor, mi smo održali normalan čas".

Glavni nalazi do kojih se došlo u Gračanici

Od početka primene projekta u Gračanici (sada, novoj opštini osnovanoj procesom decentralizacije, koja obuhvata i okolna sela), preduzet je niz aktivnosti kao što su: informisanje kolega iz drugih NVO-a, objavljivanje oglasa na lokalnim radio stanicama u vezi sa projektom, u cilju informisanja građana o tome kako mogu da stupe u kontakt sa organizacijom kako bi izneli svoje žalbe. Takođe je odštampan i raspodeljen jedan broj letaka a neke od institucija u Gračanici zvanično su obavestene o našim aktivnostima. Jedna značajna činjenica u vezi sa projektom jeste da opština Gračanica predstavlja veoma specifičan slučaj u poređenju sa drugim opštinama, u kojima je takođe sproveden ovaj projekat, zbog toga što Gračanica ima mali broj kosovskih institucija, što je najbolje ilustrovano primerom da je tek pre nekoliko dana u Gračanici otvorena kancelarija PTK-a. Takođe treba pomenuti i poteškoće u radu na terenu zbog činjenice da postoji druga otežavajuća okolnost koja se odnosi na jedan broj građana, koji imaju raznovrsne predrasude o NVO-ima tako da smo zapadali i u nelagodne situacije na terenu.

Takođe, građani su se ustručavali ili su čak i bili uplašeni da pruže svoje lične podatke tokom intervjua, pošto su izneli da su dati podaci veoma osetljivi za otkrivanje identiteta u bilo kojoj situaciji ili okolnosti. Oni veoma često naglašavaju strah od kasnijeg proganjanja i neizbežnih posledica po njihovu budućnost u slučaju stupanja u kontakt sa institucijom koja je kritikovana.

Od januara do avgusta uspeli smo da sprovedemo 90 intervjua i to na terenu, odnosno na javnim mestima, po načelu odabira slučajnih prolaznika koji su bili spremni da daju kratak intervju. Ovim načinom intervjuisanja, građani su bili u mogućnosti da zadrže anonimnost svog identiteta, što je iskorišćeno od strane većine ispitanika, ali smo imali i građane koji su otkrili svoj identitet u celosti ili delimično.

Rezimirajući rezultate intervjua, jednostavno dolazimo do zaključka da je najviše kritika upućeno na račun rada Kosovske policije (Srbi je i dalje nazivaju Kosovska policijska služba, naziv koji je korišćen pre proglašenja nezavisnosti Kosova), zatim slede Kosovska agencija za imovinu, i nezaobilazno u ovom redu institucija navode se i sudovi, za koje građani ističu da se u njima dešavaju razne manipulacije.

Međutim, ukoliko govorimo o posebnim slučajevima građana koji su se sukobili sa institucijama i koji su dobrovoljno prihvatili da budu intervjuisani i evidentirani, stiče se utisak da je spektar institucija koje građani pominju višestruk.

Intervjui u kancelariji

Održali smo 30 detaljnih intervjua sa građanima koji su predstavljenim argumentima i dokumentima potvrdili da su zaista imali probleme sa bilo kojom od institucija. Bilo je i puno slučajeva kada su lica imala problem sa institucijama, ali nisu prihvatili da daju intervju zbog, prema njihovim rečima, straha od datih institucija, zato što je "Gračanica malo mesto i sve se sazna vrlo brzo".

Generalno gledajući, slično uzorku za nasumično intervjuisanje, redosled je sličan i građani su izneli najveći broj žalbi na račun sledećih institucija:

Policija predstavlja instituciju koja deluje u Gračanici, preko policijske stanice. Većinu vremena tokom koga je sproveden naš projekat u Gračanici, srpski pripadnici policije nisu bili na dužnosti, zbog toga što su svojim izlaskom iz službe izrazili svoje nezadovoljstvo proglašenjem nezavisnosti Kosova, te su biti kolektivno suspendovani uz to da su primali platu. U to vreme, policijska stanica radila je samo sa albanskim policajcima.

U ovom periodu, poverenje u policiju među srpskom zajednicom doživelo je vidljiv pad i primećena je veća stopa kriminalnih aktivnosti.

Jedan od razloga za upućivanje mnogostrukih optužbi i kritika od strane srpskih građana u našim intervjuima jeste to što je policija konfiskovala značajniji broj vozačkih dozvola, izdatih od strane SUP-a (Sekretarijata unutrašnjih poslova Srbije) koji se nalazi u Nišu ali se bavi izdavanjem dokumenata za Prištinu.

Postojale su i druge kritike, na primer bilo je slučajeva zaplene vozila (za koje njihovi vlasnici kažu da poseduju legitimnu dokumentaciju, koju su priložili u našim detaljnim intervjuima koje smo sproveli). Nakon toga, njihovi problemi usložnjavaju se još više, zato što se konfiskovana vozila šalju carini, gde se prolaskom svakog dana za vozilo naplaćuje utvrđena cena.

Evidentirali smo jedan slučaj u kome je građaninu oduzeto lovačko oružje, iako ima dozvolu za isto, izdatu na regularan način. Ovaj slučaj ocenjen je kao prekršaj ljudskih prava. Na ovaj način, ovaj građanin kažnjen je za prekršaj zakona. Po njegovim rečima, prošlo je više od 2 godine, i tokom ovog perioda ovo lice nije prekršilo uslovnu kaznu, ali kaže da se veoma često dešava da mu, tokom usmene komunikacije sa policajcima uključenim u ovaj slučaj, isti upućuju pretnje.

U vezi sa **Kosovskom agencijom za imovinu (KPA)** građani naglašavaju da tokom kontakta sa ovom institucijom, glavni problem na koji nailaze jesu nerešeni slučajevi uzurpiranja njihove imovine, ali i spor proces utvrđivanja porekla imovine, pošto građani iznose da ima puno falsifikovanih (lažnih) dokumenata kao što su: posedovni listovi i kopije planova.

Organizovane su i posete „Idi-vidi“, gde raseljeni srpski građani kažu da su ne retko bili izloženi verbalnim provokacijama njihovih dojučerašnjih komšija. Ovo dakle predstavlja kritiku i na račun slabe organizacije mogućih povrataka.

Sud kao institucija ima svoj ogranak u Gračanici. Zgrada suda je nova i lepa, zaposleni počevši od zaposlenog na kapiji do predsednika suda su ljubazni i gostoprимljivi. Bez obzira na isto, građani imaju mnogobrojne kritike na račun suda, koje potkrepljuju konkretnim navodima. Predmeti i sudski sporovi u sudovima traju do beskonačnosti, svi sudski akti i pomoćni mehanizmi u sudskoj praksi traju suviše dugo, u zgradi suda nema srpsko-albanskih prevodilaca što bi tamo zaista trebalo da predstavlja neophodnost. Takođe, presude, sudska rešenja, javna dokumenta, sudski zapisnici i druga slična dokumenta veoma su nejasna, verovatno zbog neadekvatnog prevoda. Građani kažu da veoma često nailaze na zahteve koji se odnose na davanje mita, ali kako oni kažu, „bolje je da daš novac i da završiš posao nego da čekaš 3-4 godine“ (citata).

Gledano uopšteno, na sud se nadovezuje još jedna negativna konotacija u vezi sa 2 evidentirana slučaja sa naše strane na nepozivanje na sudsku raspravu, iako su data lica predstavljala oštećenu stranku (jedan slučaj materijalne štete, a drugi – fizičke). Građani kažu da se kada se pomene reč „sud“ ne misli direktno na zgradu i na zaposlene u sudu u Gračanici, već se ovim izrazom podrazumeva uopšteno Sud u Prištini, zbog toga što sud u Gračanici ima mala ovlašćenja (overa ovlašćenja za automobile i slične upravne stvari), dok za predmete veće težine i složenosti treba da odete u Opštinski sud u Prištini.

U kancelariju partnerske organizacije na ovom projektu CSD, došao je jedan građanin iz reda romske zajednice, koji je čuo od njegovog rođaka da radimo na projektu o odgovornosti institucija.

On je tražio da se evidentira njegov slučaj, pošto je, kako kaže, doživeo diskriminaciju od strane službenika koji radi pri **Ministarstvu povratka**. Ovaj građanin je raseljeno lice i dosadašnje okolnosti mu ne dozvoljavaju da se vrati u mesto u kome je nekada živeo pošto mu ju kuća i cela imovina uništena, odnosno spaljena. On za sada živi kod jednog rođaka i kaže da ispunjava sve kriterijume da dobije stan u Lapljem Selu, ali kada je otišao da podnese zahtev, službenik nije hteo da mu da obrazac zahteva, rekavši da „ti stanovi nisu za Cigane”.

Služba za izdavanje ličnih isprava– takođe je kritikovana od strane građana, pošto za dobijanje lične karte Kosova, pored toga što treba čekati više od 3 meseca, građani kažu da im je tražen i novac ukoliko žele da proces bude ubrzan kako bi lične isprave bile brže pripremljene.

Diskusije u fokusnim grupama građana

Tokom perioda trajanja projekta održano je četiri fokusne grupe sa građanima. U poslednjoj grupi, dakle četvrtoj, imali smo i jednog predstavnika albanske zajednice. U ovim fokusnim grupama moglo se čuti puno komentara, mišljenja i gledišta koja ćemo ilustrovati sledećim citatima:

“Rad policije nije profesionalan, imamo slučajeve čistih krađa automobila, kao i teških razbojništava (starac koji je opljačkan i prebijen u svojoj kući, kada mu je ukradeno 4 hiljade evra), ne rešava se nijedan slučaj, zajednica se suočava sa velikim problemima zbog neprisustva Srba u policiji”.

“Imamo puno problema sa dokumentacijom, sa pasošima, registarskim tablicama... Nažalost još uvek postoji diskriminacija”. “Potrebna je saradnja policije sa svim zajednicama kako bi se smanjili svi oblici kriminala”.

U zgradi suda svakog dana, počevši od ponedeljka do petka možete videti više Albanaca nego Srva; niko ne provocira niti uznemirava bilo koga; svi završavaju svoje poslove i od početka rada ove institucije nije zabeležen nijedan etnički motivisan incident, što je za svaku pohvalu.

Komunikacija sa institucijama

Zbog nepostojanja lokalne vlasti, naša komunikacija sa institucijama bila je prilično ograničena.

Glavni nalazi do kojih se došlo u u Prizrenu

Broj detaljnih intervjuova u Prizrenu bio je minimalan, u poređenju sa nasumičnim intervjuima, u kojima su građani izneli svoje žalbe na račun prekomerne birokratije i postupaka koji su po njima izlišni.

Na sastancima sa fokusnim grupama pomenuta je Direkcija za urbanizam kao problematičan sektor. Potencirano je da je jedna kategorija građana izgubila svoja radna mesta procesom privatizacije, gde je naglašeno da je veliki broj građana oštećen ovim procesom, posebno kada govorimo o upravljanju sredstvima nakon privatizacije ili neisplaćivanju 20% radnicima.

Bolnica je pomenuta od strane građana usled činjenice da se na snimanje čeka i do četiri dana, usled nedostatka materijala ili drugih komplikacija, ističući velike probleme zbog toga što se poslovi završavaju porodičnim vezama.

Prizrenci su pomenuli još jednu značajnu činjenicu, a to je da se ne sprovodi dovoljan broj javnih anketa od strane specijalizovanih institucija u vezi sa radom i transparentnošću javnih institucija. Zatim, nedostaju institucionalne aktivnosti za uvećavanje svesti i obrazovanje građana, nedostaju informacije o različitim pravima građana, nema uopšte mogućnosti da se

sprovodi zakon o uvidu u službena dokumenta, zato što se građani ignorišu u velikoj meri u eventualnim slučajevima kada jedan građanin želi da sazna nešto ili dobije jednu konkretnu informaciju.

Na prvom okruglom stolu ovog projekta, organizovanom u junu ove godine, Naser Buzhala, direktor Administracije i kadrovske službe Opštine Prizren rekao je da najveći problemi postoje u centru za civilnu registraciju koji predstavlja sektor Ministarstva unutrašnjih poslova. Po njegovim rečima, Opština je ponudila prostor MUP-u da otvori 12 centara za izdavanje ličnih isprava i osoblje stažista kako bi se izbegle velike gužve, međutim MUP nije učinio isto.

Nekolicina iskustava/percepcija građana u vezi sa funkcionisanjem javnih institucija po njihovim opštinama:

- Nisu me primili da se priključim KSB-u, bez obzira na čin, iskustvo i to što ispunjavam uslove (osoba ženskog pola, Đakovica).
- Ne držimo poslednje časove nastave, zbog putovanja autobusom za selo i ovo mi onemogućava da učim jedan predmet (osoba muškog pola, 17 godina, Đakovica).
- Svi mi učenici platili smo kompaniju privatnog obezbeđenja u školi, ali ovo još uvek nije realizovano, iako je novac uzet (osoba ženskog pola, 17 godina, Đakovica).
- Put od grada do mog sela je oštećen, ali i bez rasvete. Plašim se po svoju bezbednost kada se vraćam iz škole kući (osoba ženskog pola, 18 godina, Đakovica).
- Na putu iz škole kući u selu Bretkovac često su me uznemiravali huligani, te stoga tražim policijske patrole u to vreme uveče (osoba ženskog pola, 18 godina, Đakovica).
- Platilo sam taksu da postavim verandu u mom kafiću, ali me je opštinski inspektor tužio na Sudu za prekršaje, pošto mu od direkcije za urbanizam nije saopšteno da je isplata načinjena tako da je sada moj nerešeni predmet i dalje u sudu u Prištini (osoba muškog pola, Peć).
- Policija mi je konfiskovala automobil kojim sam uvežbavao kandidata u auto školi. Sa sobom nisam imao licencu za rad u svojstvu inspektora. Dok se predmet nalazio u sudu, Carina mi je prodala automobil na javnoj licitaciji (osoba muškog pola, Gračanica).
- Policija mi je konfiskovala automobil pre tri godine za koji sam posedovao dokumentaciju. Još uvek nisam dobio odgovor i predmet još uvek nije rešen na sudu (osoba muškog pola, Gračanica).
- Automobil mi je oštećen od strane jednog policajca u saobraćajnoj nezgodi, sa druge strane predmet još uvek nije okončan na sudu, pa samim tim mi nije nadoknađena ni šteta (osoba muškog pola, Gračanica).
- Policija mi je konfiskovala lovačku pušku privremenim rešenjem, ali i nakon dve godine nije mi vraćen niti odgovor, niti puška (osoba muškog pola, Gračanica).

- Čekala sam jednu i po godinu da overim jedan dokumenat na sudu. Morala sam da angažujem advokata, da platim još 200 evra kako bih dobila dati dokumenat u roku od dve nedelje (osoba ženskog pola, Gračanica).
- Imam stalne probleme sa policijom zbog moje vozačke dozvole, zbog čega mislim da sam diskriminisan na etničkoj osnovi (osoba muškog pola, Gračanica).
- Imam problema sa brojevima hitnih službi (112, 92, 94 itd.), sa kojima sam imala nekoliko prilika da mi nikada nisu odgovarali ili su mi govorili da sam pozvala na pogrešan broj (osoba ženskog pola, Đakovica).
- Stanovnica sam naselja 'Kraljica Teuta' u blizini sela Moglica. U blizini moje kuće podignut je most koji povezuje selo Moglica sa gradom Đakovica. Međutim, most je izgrađen na privatnoj imovini, pošto je u vreme kada je izgrađen ovaj most sporazum bio da se vlasniku ove zemlje nadoknadi korišćenje njegove imovine, što se nije desilo, i zbog čega je vlasnik ovog zemljišta blokirao prolazak preko mosta. Sada mi je ograničeno kretanje u ovom smeru, ali ovaj problem imaju i drugi meštani sela Moglica kad god žele da odu u grad (osoba ženskog pola, Đakovica).
- U naselju "Sadik Stavileci" u Đakovici postoji problem koji preokupira sve stanovnike. U ovom naselju postoji most bez ograde. U periodu 2002-2009, na ovom mostu desile su se dve fatalne nesreće gde su u oba slučaja izgubila život dva građana. I pored činjenice da su predstavnici naselja poslali zahtev Opštini da ovaj most bude uređen, nije urađeno ništa. Ono što je najgore jeste da sva deca ovog naselja prelaze preko ovog mosta na svom putu do škole (osoba muškog pola, Đakovica).
- U naselju "Sadik Stavileci", u kome živim, nemamo kontejner za smeće i stanovnici ovog naselja su prinuđeni da svakodnevno smeće bacaju na ulicu u blizini jedne kuće. Ovo smeće pored toga što zagađuje životnu sredinu, privlači i puno pasa lotalica, koji su opasni, posebno za decu (osoba ženskog pola, Đakovica).
- Odlična sam učenica srednje stručne škole "Gjon Nikollë Kazazi". Sada sam na poslednjoj godini (maturantkinja) i problem koji me preokupira kao i sve druge učenike ove škole, jeste činjenica da u svom nastavnom planu nismo imali predmet istorije, a na nacionalnom maturskom testu ima pitanja iz predmeta istorije, koja nose pozamašan broj poena (osoba ženskog pola, Đakovica).
- Radila sam u Zdravstvenom centru u Đakovici 1991. godine kao stomatolog. Nakon podnetog zahteva za specijalizaciju, rečeno mi je da sam obavezna da radim nakon specijalizacije još najmanje pet godina u Zdravstvenom centru u Đakovici. Specijalizaciju sam završila marta 2005. godine u Univerzitetskom kliničkom centru Kosova. Međutim, po završetku specijalizacije, nisam pronašla radno mesto u Zdravstvenom centru u Đakovici. Ovaj problem ima i mojih četvoro kolega (osoba ženskog pola, Đakovica).
- Ja sam nastavnica albanskog jezika i književnosti, sa radnim iskustvom od 27 godina. Moji časovi dati su drugoj nastavnici, koja me zamenjuje. Nakon isteka njenog ugovora na privremeno, dati su joj moji časovi bez konkursa. Podnela sam predmet Kancelariji inspektorata za obrazovanje u Đakovici, koja je donela odluku dana 12. 08. 2008, upućujući se na Zakon o inspekciji obrazovanja na Kosovu, član 4.3(h), kojom je poništila odluku skupa stručnog aktiva. Međutim, ova odluka nije

- ispoštovana od strane direktora škole. Tužila sam direktora škole i još uvek čekamo ishod ove tužbe pri Opštinskom sudu (osoba ženskog pola, Đakovica).
- Živim u blizini reke „Krena“ u Đakovici, u koju se baca smeće od strane ljudi. Zahtevam od Opštine i od javnog preduzeća za održavanje čistoće “Qabrati” da se zabrani ova radnja koja ugrožava zdravlje svih (osoba ženskog pola, Đakovica).

Neka od mišljenja nasumično intervjuisanih građana

- Zašto Đakovica nema kasarnu KSB-a (osoba muškog pola, Đakovica)
- Opština ne raspodeljuje na pravedan način kioske u Đakovici (osoba muškog pola, Đakovica)
- U Policiji, samo saobraćajni sektor funkcioniše dobro (osoba muškog pola, Đakovica)
- MONT je stvorio štetna liberalna pravila za učenike (osoba muškog pola, Đakovica)
- Javna služba u Prizrenu ima neodgovarajući prostor i nedovoljno osoblje imajući u vidu usluge i broj stanovnika (osoba muškog pola iz fokusne grupe u Prizrenu)
- U uslugama koje pruža Opština ima suviše puno birokratije (osoba muškog pola iz fokusne grupe u Prizrenu)
- Traži se mito u Prizrenskoj bolnici (osoba muškog pola, Prizren)
- Tri godine sam čekao ekipu Opštinske kancelarije za porez na imovinu kako bi registrovao realno stanje na mojoj imovini (osoba muškog pola, Peć)
- Službenik u pošti u Prištini nije hteo da mi odgovori na srpskom jeziku, iako je zakonom ovaj jezik drugi službeni jezik (osoba muškog pola, Gračanica)
- Imamo probleme sa policijom u Gračanici, pošto su oni druge nacionalnosti. Do kada ćemo biti diskriminisani od strane albanskih policajaca u Gračanici (osoba muškog pola, Gračanica).
- Zašto nam policija oduzima vozačke dozvole izdate u Srbiji (osoba muškog pola, Gračanica).
- Đakovica treba da ima jedan rehabilitacioni centar za lica sa fizičkim nedostacima, kako se ne bi vrteli ulicama bez odgovarajuće nege (osoba muškog pola, Đakovica).
- Jedan građanin smatra da svi lokalni i centralni mediji imaju cenzuru, pošto ne žele da objave njegov članak (osoba muškog pola, Đakovica).
- U srednjoj školi „Kadri Kusari“ u Đakovici, ne podržavaju se inicijative učenika od strane direkcije i školskog kolektiva (osoba muškog pola, Đakovica)

Šta se promenilo tokom vremena primene projekta

Tokom ovog perioda, što nije neminovno povezano sa uticajem naših aktivnosti, nastala su događanja koja su dovela do promena na bolje, u opštinama u kojima je sproveden projekat.

U Đakovici je jedan broj žalbi u međuvremenu razmotren ili rešen, asfaltirani su neki putevi na koje su se građani stalno žalili u intervjuima, zaposleno je 6 stomatologa, koji su intervjuisani sa naše strane, rešeno je pitanje studentskih stipendija, utvrđen je prostor za Omladinski centar Đakovice i drugo.

U Peći, tokom ovog vremenskog perioda neprekidno su organizovane informativne kampanje od strane Opštine, odnosno Kancelarije za informisanje i Opštinske administracije, kada govorimo o izdavanju ličnih dokumenata za građane, posebno primene novog oblika izdavanja izvoda iz matične knjige, rođenih, venčanih i umrlih putem online sistema. Takođe je donet propis opštine o transparentnosti i uvidu u službena dokumenta, u sklopu kampanje opštine sprovedenu u saradnji sa OEBS-om.

Opština Peć vratila je u funkciju objekat nekadašnjeg doma vojske, gde je izmešteno osoblje Administracije i kadrovske službe. Tu se pružaju bolje usluge za građane.

Takođe, administracija je otvorila lokalne pod-kancelarije ili nekadašnje kancelarije u mesnim zajednicama po seoskim zonama kao što su Goraždevac, Zahać, Baran, Novo Selo i Vitimirica.

U Gračanici, jedan od pozitivnih događanja bio je povratak srpskih pripadnika Kosovske policije na dužnost nakon što su bili suspendovani u periodu od 15 meseci.

Preporuke pomenute od strane samih građana:

- Neuslovljavanje građana dodatnom dokumentacijom u cilju dobijanja ličnih isprava, registracije vozila itd.
- Češće inspekcije od strane inspektorata za zdravstvo i obrazovanje, u cilju poboljšavanja usluga i sprečavanja korupcije
- Pritisak nad sudovima u cilju bržeg procesuiranja predmeta
- Poboljšavanje sistema fakturisanja struje, redovno očitavanje električnih brojlara svakog meseca
- Nadzor javne higijene od strane opštine, utičući na poboljšavanje čišćenja grada
- Jedna stvar treba da bude univerzalna za sve institucije, a to je da treba da imaju korektan pristup i odnos sa građanima. Konkretnim radnjama treba pokazati efikasnost a ne samo usvajati zakone i propise koji ostaju samo mrtvo slovo na papiru.
- Unapređenje rada institucija, transparentnost, tolerantnost i veće osposobljavanje zaposlenih odgovornih za obavljanje različitih poslova, informisanje, češća komunikacija sa građanima u vezi sa njihovim potrebama i predlozima i postavljanje objašnjenja na nekoliko jezika u zgradama institucija i na javnim mestima.
- Oko toga kako institucije treba da budu transparentne, profesionalne, građani su pominjali kao "svetle primere" načina na koji treba raditi i kakve zadovoljavajuće usluge treba pružati građanima banke koje rade u Gračanici (Raiffeisen, Pro Credit, NLB, itd.). One su, iako ne institucije u sklopu institucionalnog sistema, potrebne građanima za završavanje velikog broja usluga.

Metodologija rada

Osoblje angažovano na projektu sprovedo je svakodnevne nasumične intervjuje sa građanima, razgovarajući sa njima shodno upitniku sa deset pitanja.

Takođe, sprovedeni su detaljni intervjui i to u kancelarijama odnosnih organizacija u kojima se sprovodi projekat. Detaljni intervjui, sprovedeni su shodno drugom detaljnijem upitniku (obrascu). Tokom intervjuisanja (razgovora) građani su imali mogućnost da podnesu dodatnu dokumentaciju u prilog svojih tvrdnji u vezi sa problemima ili nerešenim pitanjima koja imaju u odnosu sa bilo kojom relevantnom institucijom na lokalnom ili centralnom nivou.

Osoblje partnerskih organizacija stavilo je na raspolaganje svoje kancelarije kako bi dočekivali građane koji izraze zainteresovanost i spremnost da podele sa nama svoje iskustvo. Informisanje je izvršeno raspodelom brošura sa osnovnim informacijama o projektu i emitovanjem obaveštenja na lokalnim radijima.

Svatom građaninu je ponuđena mogućnost poverljivog čuvanja informacije, ukoliko je isti to zahtevao, a u određenim slučajevima i podrška u vezi sa načinom obrade slučaja (žalba, zahtev) pri odnosnim institucijama.

U svim slučajevima, građanima je pružena i mogućnost da svoje slučajeve predstave i u medijima.

Tačnost podataka sadržanih u izveštaju

Svi podaci u ovom izveštaju, intervjuima i izjavama građana ostaju poseban slučaj, obrađen ili ne na višim pravnim instancama, i takođe predstavljaju percepciju ili utisak građana, ukoliko se ima za cilj da se utvrdi njihova tačnost.

Osoblje na ovom projektu obučeno je pre početka samog projekta, razmatranjem transparentnosti na lokalnom nivou, poverljivosti, institucionalnih struktura na lokalnom nivou, postupaka ulaganja žalbi građana na neodgovornost institucija, osnovnih kriterijuma na osnovu kojih će službenici na projektu davati savete, načina na koji treba evidentirati slučajeve, postupaka informisanja građana nakon savetovanja o njihovom slučaju, kao i o drugim osetljivim pitanjima koja dotiču pravne aspekte.

Obrađeno je važeće osnovno zakonodavstvo i podzakonski akti, između ostalih, zakon o lokalnoj samoupravi, zakon o uvidu u službena dokumenta, statuti opština.

Pažljivo je razmotreno i istraženo pitanje diskrecije tokom realizacije projekta, sigurne institucionalne komunikacije i standarda postignutih do sada, sa posebnim fokusom na tri opštine Peć, Đakovica i Prizren i to da li ovaj oblik transparentnosti ima bilo kakav značaj za zaštitu direktnih interesa građana.

Tokom obuke, službenici na projektu shvatili su da njihova uloga nije da zastupaju pojedince, oni ne mogu postati deo problema, ne mogu igrati ulogu advokata, pravnog zastupnika, javnog tužioca ili policijskog službenika. Pažljivo je obrađeno pitanje njihove uloge, koja su ograničenja i koje su prednosti. Dakle, jasno je shvaćeno da je uloga službenika na projektu da vrše pritisak na javnost putem medija i drugih institucija kako bi se primedbe i zahtevi građana uzeli u obzir od strane institucija, u cilju pronalaženja podrške i rešenja.



Forum građanskih inicijativa (FIQ)
Ul. Bedri Pejani 7/A, Priština 10 000
E-mejl: info@fiq-fci.org
Tel: 038 248 677
www.fiq-fci.org

