

# Akcioni Plan

---

## za unapređenje kvaliteta upotrebe jezika u Opštini Gnjilane

2016



**USAID**  
NGA POPULLI AMERIKAN  
OD AMERIČKOG NARODA



Republika e Kosovës - Република Косово - Republic of Kosovo  
Qeveria - Влада - Government  
Zyra e Kryeministrit - Канцеларија премијера - Office of The Prime Minister  
Zyra e Komisionerit për Gjuhët - Канцеларија повереника за језике  
Office of the Language Commissioner

# Akcioni plan za unapređenje kvaliteta upotrebe jezika u opštini Gnjilane

---

## 1. O projektu

NVO “Komunikacija za razvoj društva” - CSD je u saradnji sa Agencijom SAD za međunarodni razvoj (United States Agency for International Development, USAID), kroz program Unapredimo Kosovo zajedno (Advancing Kosovo Together, AKT) radila na sprovođenju projekta “Podrška naporima poverenika za jezike na unapređenju upotrebe zvaničnih jezika u 12 partnerskih opština na USAID-ovom projektu Unapredimo Kosovo zajedno”. Cilj projekta bio je podizanje svesti građana o važnosti njihovog učešća u predstavljanju potreba i zaštiti prava na jezik, kao i saradnji sa predstavnicima institucija.

Od Avgusta 2016. CSD nastavlja sa projektom “Obezbediti kvalitet i moderne mehanizme za podršku naporima Kancelarije poverenika za jezike na Kosovu”, a sve u cilju unapređenja autonomije i komunikacije između većinske i nevećinskih zajednica. Takođe, unaprediće se i komunikacija između lokalne samouprave i nevećinskih zajednica u 12 opština, partnerskih opština AKT-ovig programa koji podržava lokalnu samoupravu da konkretnije unapredi implementaciju Zakona o upotrebi jezika.

U okviru ovog projekta CSD će organizovati sledeće aktivnosti kako bi se ispunio projektni cilj:

- Izradiće Opštinama akcione planove, u svih 12 ciljanih opština,
- Odžavanje redovnih mesečnih sastanaka,
- Obezbediće informativne table kao i oznake na vratima opštinskih odeljenja za 12 ciljanih opština.
- Obezbediće softver za prevođenje, za prevodioce, u svakoj od ciljanih opština,
- Uspostaviće dugoročan moderan mehanizam za žalbe Kancelariji poverenika za jezike,
- Promovisaće aplikaciju za android i IOS platforme,
- Nadgledaće upotrebu Vodiča,
- Organizovaće finalnu konferenciju projekta.

## 2. Akronimi

NVO – Nevladina organizacija

CSD – Communication for Social Development (komunikacija za razvoj društva)

USAID – Agencija SAD za međunarodni razvoj (United States Agency for International Development)

SAD – Sjedinjene američke države

AKT – Advancing Kosovo Together (Unapredimo Kosovo Zajedno)

KPJ – Office for Language Commission

IOS – Iphone Operativni sistem

## 3. O opštini Gnjilane

Opština Gnjilane nalazi se na jugoistoku Kosova. Prostire se na površini od oko 385 km<sup>2</sup> i obuhvata grad Gnjilane i 42 okolna sela. Ukupan broj stanovnika je oko 90.000 (90.178 prema poslednjem popisu stanovništva urađenom 2011. godine).

Etnički sastav:

87.814 Albanaca

978 Turaka

624 Srba

361 Roma

121 Bošnjaka

69 Goranaca

15 Aškalija

1 Egipćani

95 ostali

100 nije navedeno

(izvor, Agencija za statistiku Kosova).

**Napomena:** Prema podacima opštinske kancelarije za zajednice i povratak oko 4.000 Srba i 1.000 Turaka i 250 Roma živi na teritoriji opštine Vučitrn.

# 4. Zakon o upotrebi jezika

Zakon br. 02/L-37 o upotrebi jezika stupio je na snagu 2007. godine sa ciljem da obezbedi poštovanje jezičkog identiteta svih lica i stvori okruženje u kome sve zajednice mogu da izraze i očuvaju svoj jezički identitet.

## **Članovi 1 - 3**

garantuju jezička prava svih zajednica koje žive na Kosovu, jezičku ravnopravnost, promovisanje svih jezika, utvrđuju službene jezike na centralnom i lokalnom nivou, jezike u službenoj upotrebi i utvrđuju procenat na osnovu koga jedan jezik može postati službeni na lokalnom nivou.

## **Upotreba jezika u centralnim institucijama**

### **Članovi 4 - 6**

garantuju upotrebu jezika u radu centralnih institucija. Službeni jezici koriste se ravnopravno u komunikaciji, na sastancima institucija, na javnim sastancima, u službenim dokumentima, u zvaničnim nazivima institucija itd.

Ovi članovi garantuju pravo na upotrebu jezika tokom rada Skupštine, različitih odbora i tokom donošenja zakona i normativnih akata na službenim jezicima.

## **Upotreba jezika u opštinskim institucijama**

### **Članovi 7 - 10**

Ovi članovi određuju upotrebu jezika na lokalnom nivou. U skladu sa njima svaki sastanak, dokument, uredba i opštinski akt se donosi i objavljuje na službenim jezicima konkretne opštine. Jezici imaju ravnopravan status i treba da se obezbede prevodi sa jednog jezika na drugi, ukoliko se to zahteva.

Ovi članovi garantuju pravo na upotrebu jezika u službenoj upotrebi, kao i prava građana/ki da traže usluge na tim jezicima, ukoliko je njihov jezik jedan od pomenutih i oni objašnjavaju kako se ispisuju nazivi institucija, znakovi, nazivi opština, naselja, sela, ulica itd.

## **Upotreba jezika u javnim preduzećima**

### **Član 11**

garantuje da su sva preduzeća, kako javna tako i ona u društvenom vlasništvu, dužna da poštuju jezičku ravnopravnost. Svako lice mora biti u prilici da se informiše i da komunicira na bilo kom službenom jeziku.

## **Upotreba jezika u sudskim postupcima**

### **Članovi 12 - 18**

garantuju ravnopravnost službenih jezika u svim sudskim postupcima, pravo svakog lica da u ovim postupcima koristi jezik svog izbora. Svi postupci, dokumenta, obaveštenja i spisi treba da budu na službenim jezicima. Svaka osoba čiji jezik nije službeni jezik, niti jezik u službenoj upotrebi ima pravo da komunicira, zahteva usluge i da odgovara na svom maternjem jeziku. Ustanove za sprovođenje zakona, sudovi, zatvori itd. su dužni da pruže pomoć svim ovim licima pri prevodu i komunikaciji.

### **Upotreba jezika u prosvetnim ustanovama**

#### **Članovi 19 - 24**

garantuju da će jezici na kojima se odvija nastava u javnim prosvetnim ustanovama biti u skladu sa odredbama Ustava i Zakona o obrazovanju. Svako lice ima pravo da se obrazuje na svom maternjem jeziku. Prosvetne ustanove su dužne da vode sve postupke u skladu sa Zakonom i drugim relevantnim zakonima. Službeni jezici na Kosovu su glavni jezici na kojima se odvija nastava na javnim univerzitetima.

### **Upotreba jezika u medijima**

#### **Članovi 25 - 26**

garantuju da svako lice ima pravo da obrazuje medijsku kuću na jeziku po svom izboru, u skladu sa zakonom.

Upotreba jezika na javnim servisima tokom prenosa uređuje se i Zakonom o medijima.

### **Lična imena**

#### **Član 27**

garantuje pravo upisa ličnog imena u javne registre. Svaki pojedinac polaže pravo da upiše svoje ime i prezime u izvornom obliku u zavisnosti od svog jezika i tradicije.

### **Jezička sloboda**

#### **Članovi 28 - 30**

garantuju pravo svakog da obrazuje i vodi pravne subjekte, kao što su kulturna udruženja, organizacije, privredni subjekti itd. na svom jeziku. Takođe, u privatnoj sferi, preduzeće može komunicirati i pružati usluge na jeziku po svom izboru. Međutim, ukoliko aktivnosti ovih preduzeća, čiji jezik nije jedan od službenih jezika, mogu štetiti legitimnom, javnom interesu kao što su javni poredak, javna bezbednost, zdravlje itd. kosovske institucije zahtevaju dodatnu upotrebu službenih jezika.

U preduzećima koja pružaju javne usluge važi princip ravnopravnosti službenih jezika.

### **Sprovođenje**

#### **Član 31**

garantuje da će Vlada Kosova i druge institucije usvojiti mere za promovisanje, upotrebu i podjednak status službenih jezika i obezbediti zaštitu, očuvanje i promovisanje jezika zajednica čiji maternji jezik nije službeni jezik.

# 5. Realizacija projekta u opštini Gnjilane

Tokom implementacije projekta "Podrška naporima poverenika za jezike na unapređenju upotrebe zvaničnih jezika u 12 partnerskih opština na USAID-ovom projektu Unapredimo Kosovo zajedno" jedna od komponenata je bila i aktivnosti tajnih klijenata. Uloga tajnog klijenta je bila da proceni dostupnost informacija, opšte kulture u komunikaciji opštinskih službenika i zahtev informacija putem elektronske pošte (e-mail). Ključni nalazi posete tajnog klijenta Opštini Gračanica su sledeći:

## Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Adresa opštinske zgrade je promenjena i ne postoje obaveštenja ni na jednom jeziku na staroj zgradi o promeni lokacije.
- Tabla sa nazivom opštine sadrži naziv na oba jezika.
- Obaveštenja unutar zgrade su isključivo na albanskom jeziku.
- Natpisi na šalterima su isključivo na albanskom jeziku.

## Kultura komuniciranja

- Nakon što je Tajni Klijent ušao i na srpskom jeziku upitao kome da se obrati u vezi sa nekim imovinskim pitanjima, portir ga je uputio gde da ide.
- Pošto je zatražio potvrdu da ne poseduje nikakve nekretnine na svoje ime, Tajni Klijent je dobio tražene dokumente na svom maternjem jeziku.
- Službenik koji je izdao potvrdu misterioznom klijentu bio je ljubazan, kao i direktor odeljenja koji je potpisao taj dokument. (Tajni Klijent je razgovarao sa oba službenika na svom maternjem jeziku.)
- U kancelariji Poreske uprave, mašina za izbacivanje serijskih brojeva programirana je samo na albanskom jeziku, ali je portir pokazao klijentu kako da upotrebljava program mašine i preuzme serijski broj.
- Kada je došao/došla na red, službenik je sa misterioznim klijentom razgovarao na njegovom/njenom maternjem jeziku i preporučio je korišćenje Interneta. Međutim, pošto je Tajni Klijent insistirao, dobio je odštampani obrazac, ali samo na albanskom jeziku.
- Tajni Klijent je popunio taj obrazac uz pomoć portira.

## Komunikacija putem i-mejla

- Na i-mejl koji je poslat na srpskom jeziku narednog dana stigao je odgovor, takođe na srpskom jeziku.

# 6. Akcioni plan

Ispod možete pronaći akcioni plan mera koje koje treba preduzeti u opštini Gnjilane





