

Plani i veprimit

për përmisimin e
cilësisë së
përdorimit të
gjuhëve në
komuna Graçanicë

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

Plani i veprimit në kuadër komunal, për përmisimin e cilësisë së përdorimit të gjuhëve në Gračanica/Graçanicë

1. Rreth projektit

Komunikimi për Zhvillim Shoqëror (CSD), me mbështetje nga Agjensia Amerikane për Zhvillim Internacional (United States Agency for International Development, USAID), përmes programit “Të Avancojmë Kosovën së Bashku” (Advancing Kosovo Together, AKT) në vitin 2015 kanë zbatuar një projekt të quajtur “Mbështetje e përpjekjeve të Komisionerit për gjuhët për të promovuar përdorimin e gjuhëve zyrtare në 12 komuna partnere të programit të USAID-it – Të Avancojmë Kosovën së Bashku”

Qëllimi i projektit ishte që të rritej ndërgjegjësimi i qytetarëve në rëndësinë e pjesëmarrjes së tyre në shprehjen e nevojave për mbrojtjen e të drejtës së tyre për gjuhë, sikurse edhe bashkëpunimi me përfaqësues të institucioneve përkatëse.

Që nga gushti i 2016-tës CSD po vazhdon me projektin “Sigurimi i kualitetit dhe mekanizmave modern për përmisimin e përpjekjeve të Zyrës së Komisionerit për Gjuhë në Kosovë” me qëllim që të përmisohet komunikimi autonom, horizontal, mes komuniteteve shumicë dhe pakicë si dhe qeverisë lokale dhe komunitetit pakicë përbrenda 12 komunave partnere të AKT-së, duke zbatuar një program i cili mbështetë qeveritë komunale që konkretisht të përmisojnë zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve.

Brenda projektit CSD do të organizojë aktivitetet në vazhdim, në mënyrë që të arrijë qëllimin e projektit:

- Zhvillimi i Planit të Veprimit në 12 komunat e targetuara.
- Takime të rregullta mujore
- Blerja e shenjave informuese (Tabelën e shenjës së komunës) dhe shenjat për dyer për të gjitha 12 komunat
- Blerja e software-it përkthyes për secilën komunë të targetuar
- Krijimi i një mekanizmi modern afatgjatë për ankesa në zyrën e ZKGJ-së
- Promovimi i aplikacionit për Android dhe IOS
- Monitorimi i përdorimit të Udhëzuesit
- Konferenca finale e projektit

2. Shkurtesat

OJQ – Organizatë Jo-Qeveritare

CSD – Communication for Social Development (Komunikimi për Zhvillim Shoqëror)

USAID – United States Agency for International Development (Agjensia e SHBA-ve për Zhvillim Ndërkombëtar)

SHBA – Shtetet e Bashkuara të Amerikës

AKT – Advancing Kosovo Together (Të Avancojmë Kosovën së Bashku)

ZKGJ – Zyra e Komisionerit për Gjuhë

MAPL – Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal

IOS – Iphone Operative System (Sistemi funksional për Iphone)

3. Rreth komunës së Gračanica/ Graçanicës

Komuna e *Gračanica/Graçanicës* është e vendosur në Kosovën qendrore. Ajo mbulon një sipërfaqe prej përafërsisht 131 km² që përfshinë qytetin e Gračanica/Graçanicës dhe 16 fshatra. Popullsia totale është përafërsisht 10,500 (10,675 sipas Regjistrimit të Popullsisë në Kosovë në vitin 2011).

Përbërja etnike:

1. Serb: 7,209
2. Shqiptarë : 2,474
3. Romë: 745
4. Ashkali: 104
5. Goran: 22
6. Turq: 15
7. Boshnjakë: 15
8. Egjiptianë: 3
9. Tjetër: 45
10. Të papërcaktuar: 43

(Burimi: Agjensia e Statistikave të Kosovës)

Shënim: Sipas këshillit të veçantë të kryetarit të komunës dhe planit zhvillimor të përgjithshëm komunal, gjithsej 21,500 serb jetojnë në Komunën e Gračanica/Graçanicës.

4. Gjendja aktuale lidhur me Ligjin për gjuhët

Rreth Ligjit për përdorimin e gjuhëve

Ligji Nr. 02/L-37 për përdorimin e gjuhëve hyri në fuqi në vitin 2007 me qëllim për të siguruar respektimin e identitetit gjuhësor të të gjithë personave dhe të krijojë një mjedis ku të gjitha komunitetet mund të shprehin dhe të ruajnë identitetin e tyre gjuhësor.

Nenet 1-3

Ofrojnë të drejta gjuhësore të të gjitha komuniteteve që jetojnë në Kosovë, barazi gjuhësore, promovimin e të gjitha gjuhëve, përcaktojnë gjuhët zyrtare në nivel qendror dhe lokal, gjuhët në përdorim zyrtar dhe përcaktojnë përqindjen në bazë të të cilës një gjuhë mund të bëhet gjuhë zyrtare në nivel lokal.

Përdorimi i gjuhëve në institucionet qendrore

Nenet 4-6

Ofrojnë përdorimin e gjuhëve në punën e institucioneve qendrore. Gjuhët zyrtare përdoren në mënyrë të barabartë në komunikim, në mbledhjet dhe takimet e institucioneve, në takime publike, në dokumentet zyrtare, në emrat zyrtarë të institucioneve, etj. Këto nene sigurojnë të drejtën e përdorimit të gjuhës gjatë punës së Kuvendit, komiteteve të ndryshme dhe gjatë miratimit të ligjeve dhe akteve normative në gjuhët zyrtare.

Përdorimi i gjuhëve në institucionet komunale

Nenet 7-10

Këto nene përcaktojnë përdorimin e gjuhëve në nivel lokal; në përputhje me to, çdo takim, çdo dokument, rregullore dhe dekret komunalë duhet të nxirret dhe publikohet në gjuhët zyrtare të komunës përkatëse. Gjuhët kanë status të barabartë dhe duhet të sigurohen shërbime të përkthimit nga një gjuhë në tjetrën, nëse një gjë e tillë kërkohet.

Ofrojnë të drejtën e përdorimit të gjuhës në përdorim zyrtarë si dhe të drejtat e qytetarëve për të kërkuar shërbime në këto gjuhë, në qoftë se gjuha e tyre është njëra prej gjuhëve në përdorim zyrtarë. Për më tepër, këto nene shpjegojnë se si duhet të jenë të shkruar emrat e institucioneve, shenjat, emrat e komunave, qyteteve, fshatrave, rrugëve, etj.

MAPL-ja nëpërmjet Udhëzimit Administrativ nr. 2011/02 mbi përcaktimin e procedurave për zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve ka shpjeguar këto nene në detaje.

Përdorimi i gjuhëve në ndërmarrjet publike

Neni 11

Siguron që të gjitha ndërmarrjet, si ato publike si ato në pronësi shoqërore duhet të respektojnë barazinë gjuhësore. Çdo person duhet të jetë në gjendje të jetë i informuar dhe të komunikojë në cilëndo gjuhë zyrtare.

Përdorimi i gjuhëve në procedurat gjyqësore

Nenet 12-18

Ofrojnë barazinë e gjuhëve zyrtare në të gjitha procedurat gjyqësore, të drejtën e çdo personi që gjatë këtyre procedurave të përdorin gjuhën e tyre të zgjedhur. Të gjitha procedurat, dokumentet, informatat dhe shkresat duhet të jenë në gjuhët zyrtare. Çdo person, gjuha e të cilit/ës nuk është njëra nga gjuhët zyrtare ose gjuhë në përdorim zyrtar, ka të drejtë të komunikojë, të kërkojë shërbime dhe të japë përgjigje në gjuhën e tij/saj amtare. Institucionet për zbatimin e ligjit, gjykatat, burgjet, etj, janë të detyruar të ofrojnë ndihmë për të gjithë ata persona për sa i përket përkthimit dhe komunikimit.

Përdorimi i gjuhëve në institucionet edukative

Nenet 19-24

Sigurojnë që gjuhët në të cilat zhvillohet procesi mësimor në institucionet arsimore publike janë në përputhje me dispozitat e Kushtetutës së Kosovës dhe të Ligjeve për arsimin. Çdo person ka të drejtë të arsimohet në gjuhën e tij/saj amtare. Institucionet arsimore janë të detyruara të ndërmarrin të gjitha veprimet në përputhje me Ligjet për arsimin dhe ligje të tjera përkatëse. Gjuhët zyrtare në Kosovë, janë gjuhët kryesore në të cilat zhvillohet procesi mësimor në universitetet publike.

Përdorimi i gjuhëve në media

Nenet 25-26

Sigurojnë që çdo person ka të drejtë të themelojë medie në gjuhën të cilën ai/ajo e zgjedh në përputhje me ligjin në fuqi.

Përdorimi i gjuhës së operatorëve publikë gjatë transmetimit të programit është i rregulluar me Ligjin për media.

Emrat personal

Neni 27

Siguron të drejtën e regjistrimit të emrit personal në regjistrat publikë. Çdo individ ka të drejtë të regjistrojë emrin e tij/saj në formën origjinale, në varësi të gjuhës dhe traditës së tij/saj.

Liria gjuhësore

Nenet 28-30

Sigurojnë të drejtën e secilit për të themeluar, administruar dhe mbajtur në gjuhën e tyre subjekte juridike të tilla si shoqata kulturore, organizata, biznese etj. Gjithashtu, në sferën private, kompanitë mund të komunikojnë dhe të ofrojnë shërbime në gjuhën që ata/ato zgjedhin. Megjithatë, nëse aktivitetet e këtyre ndërmarrjeve, gjuha e të cilëve nuk është njëra nga gjuhët zyrtare, mund të dëmtojë, interesin publik legjitim, siç janë rendi dhe siguria publike, shëndeti, etj, institucionet e Kosovës kërkojnë një përdorim shtesë të gjuhëve zyrtare.

Në kompanitë që ofrojnë shërbime publike, aplikohet parimi i barazisë së gjuhëve zyrtare.

Zbatimi

Neni 31

Siguron që Qeveria e Kosovës dhe institucionet e tjera do të miratojnë masat për promovimin e përdorimit dhe statusit të barabartë të gjuhëve zyrtare si dhe për të siguruar mbrojtjen, ruajtjen dhe promovimin e gjuhëve të komuniteteve, gjuha amtare e të cilave nuk është gjuhë zyrtare.

5. Zbatimi i projektit në Komunën e Gračanica/Graçanicës

Gjatë zbatimit të projektit “Mbështetje e përpjekjeve të Komisionerit për gjuhët për të promovuar përdorimin e gjuhëve zyrtare në 12 komuna partnere të programit të USAID-it – Të Avancojmë Kosovën së Bashku” një prej aktiviteteve kryesore ishte “Klienti i fshehtë”. Nga konsumatorët e fshehtë ishte kërkuar që të vlerësonin disponueshmërinë dhe kulturën e përgjithshme të zyrtarëve komunal për komunikim dhe kërkesën për informata përmes e-mailit. Gjetjet kryesore nga vizita e të klientit të fshehtë në Gračanica/Graçanicë janë:

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Nuk ka tabelë për njoftime në ndërtesën e re komunale.
- Njoftimet dhe tabelat orientuese në katin e parë, që vizitohet më së shumti nga palët, janë në dy gjuhët (orari, zyra e regjistrimit, arkiva).

- Kur një palë nga komuniteti pakicë tha “mirëmëngjesi” në gjuhën amtare (gjuhën shqipe në këtë rast), nuk mori përgjigje.

2. Kultura e komunikimit

- Kur roja u pyet në gjuhën amtare të Klientit të fshehtë se çfarë dokumente duhen për të marrë leje ndërtimi, ai nuk mundi të përgjigjej, kështu që i tha Klientit të fshehtë të presë 10 minuta.
- Pasi priti 10 minuta, klienti i fshehtë i foli rojës edhe një herë, por ai nuk mundi të përgjigjej, kështu që u munduan të gjejnë në atë moment. zgjidhje për problemin: roja thirri një përkthyes, por përkthyesi nuk mundi të vinte.
- Pasi 15 minutash pritje, erdhi një zyrtar. Ai dinte pak shqip dhe i tregoi Klientit të fshehtë në shqipe të dobët se çfarë i duhej dhe cila ishte procedura për të marrë leje ndërtimi.
- Klienti i fshehtë e pyeti zyrtarin e njëjtë se çka kërkohet për tu regjistruar në Komunën e Graçanicës. Zyrtari dha përgjigje të drejtë në shqipe në dobët.
- Klienti i fshehtë raporti se zyrtari ishte i sjellshëm dhe se u mundua të shpjegonte sa më mirë që mundej, edhe pse nuk e fliste gjuhën e Klientit rrjedhshëm.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Klienti i fshehtë dërgoi një postë elektronike në gjuhën e pakicës komunale dhe kërkoi takim me një përfaqësues komunal. Ai mori përgjigje në të dy gjuhët zyrtare.

6. Plani i veprimit

Më poshtë mund të gjeni planin e veprimit për sa i përket veprimeve që duhet të ndërmerren në Komunën e Graçanica/Graçanicës.

3	Organizimi i infosesioneve rreth mekanizmit të ri të aneksave.	Informimi i stafit komunal për mekanizmin e ri të ankesave.	CSD, Komuna			X														
		Shkarkimi i aplikacionit të ri për ankesa në web faqen e komunës.	Komuna			X														
		Shpërndarja e broshurave informuese dhe materialeve promociionale për sistemin e ankesave në Komunë dhe ZKGJ-së për shpërndarje në publik	CSD			X														
		Monitorimi i përdorimit të sistemit të ankesave dhe zgjidhja e problemeve	ZKGJ				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
4	Mungesë e dokumenteve zyrtare, aplikacioneve dhe formave të tjera në të gjitha gjuhët zyrtare.	Në çdo departament te komunës të zgjedhet një person përgjegjës për monitorimin e disponueshmërisë së dokumenteve, aplikacioneve dhe formave të tjera në të gjitha gjuhët zyrtare.	CSD, Komuna			X														
		Organizimi i punishteve me zyrtarët e zgjedhur komunal.	CSD, ZKGJ, Komuna				X													
		Lidhja e këtij grupi me ZKGJ-në	CSD, ZKGJ					X	X	X										
		Monitorimi i suksesit të zbatimit në pajtueshmëri me planin ose problemeve në zbatim brenda rrjetit.	ZKGJ				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				