

# Plani i veprimit

---

për përmisimin e  
cilësisë së  
përdorimit të  
gjuhëve në  
komuna Obiliq

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 Obiliq/Obilić

---

## 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 zyren 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 Obiliq-it/Obilić

*Obiliqi, Obilić* është një qytet dhe komunë në Kosovën qendrore, që i përket rrethinës së Prishtinës/Priština. Mbulon një sipërfaqe prej përafërsisht 105 km<sup>2</sup> që përfshinë Obiliqin/Obilić dhe 19 fshatra. Popullsia totale është përafërsisht 21,500 (21,549 sipas Regjistrimit të Popullsisë në Kosovë në vitin 2011).

Përbërja etnike:

1. Shqiptarë: 19,854
2. Romë : 661
3. Ashkali: 578
4. Serb: 276
5. Boshnjakë: 58
6. Egjiptianë: 27
7. Goran: 5
8. Turq: 2
9. Tjetër: 48
10. Të papërcaktuar: 40

(Burimi: Agjensia e Statistikave të Kosovës)

**Shënim:** Duke u bazuar në Zyrën për Komunitete dhe Kthim, 2,880 serb, 720 romë dhe 80 boshnjakë, sikurse edhe disa malazez dhe kroatë jetojnë në këtë komunë.

## **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 Obiliqit/Obilić**

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 Obiliq/Obiliç janë:

### **1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare**

- Njoftimet e zyrave dhe tabelave orientuese (të cilat tregojnë se ku gjenden zyrat) nuk janë në vendet e zakonshme në krahasim me objektet tjera të komunës.
- Njoftimet e vendosura në tabelat e njoftimeve gjenden fillimisht në gjuhën e shumicës në komunë. Në stacionin policor njoftimet për dokumentet e kërkuara për letërnjoftimet, pasaportat dhe lejet e vozitjes janë të paraqitura në të gjitha gjuhët.
- Në Departamentin e arsimit dhe kulturës, të gjitha njoftimet në tabelën e njoftimeve ishin vetëm në gjuhën shqipe; nuk ka version në gjuhën serbe për asnjë njoftim.
- Në Kadastrën e komunës (janë ndërtesa të ndara dhe nuk gjenden në të njëjtën zonë) disa njoftime në tabelën e njoftimeve janë në të dy gjuhët, derisa disa vetëm në gjuhën shqipe.
- Nuk ka tabela për njoftime nëpër fshatra, kështu që as edhe lajmërimet, thirrje për aplikim të lëshuara nga komuna, ose ndonjë informatë tjetër të rëndësishme për qytetarët. Në rast se nevojitet të merret ndonjë informatë, banuesi duhet ta paraqes pyetjen personalisht në Obiliq, në zyrën komunale që merret me këtë çështje.

### **2. Kultura e komunikimit**

- Në hyrje të ndërtesës së komunës është një kabinë me disa punonjës. Njëri prej punonjësve e zotëron gjuhën serbe dhe zakonisht u përgjigjet pyetjeve të bëra në gjuhën serbe. Megjithatë, në rastet kur bëhet ndërrimi i orarit, nuk ka ndonjë punonjës që flasin të dy gjuhët.
- Klienti i fshehtë zakonisht është gjendur vet, pasi që roja i kishte dhënë shpjegime të ngathëta për vendndodhjen e zyrës (nuk ka tabelë orientuese në komunë në asnjë gjuhë). Nëse pala në komunë nuk e flet gjuhën shqipe dhe zyrtari nuk e flet gjuhën serbe, atyre u dalin në ndihmë punonjësit serbë, nëse janë të pranishëm.
- Nëse punonjësi që nuk flet gjuhën serbe haset në Departamentin e arsimit dhe kulturës, atëherë thirret punonjësi që i flet të dyja gjuhët, kështu që mundësohet komunikimi dhe të gjitha informatat merren pa ndonjë problem.
- Kur është duke u lëshuar një kërkesë për konfirmim, konfirmimi bëhet në të gjitha gjuhët, varësisht nga departamenti (p.sh. kadastra, certifikatë për pagesë të tatimit), mirëpo ka departamente që i lëshojnë këto dokumente vetëm në gjuhën shqipe.
- Njëri prej problemeve kryesore, sidomos me librat kadastral është dyfishimi i të dhënave. Një person regjistrohet disa herë për shkak të dallimit në shkronjën “ć” e cila në shumicën e rasteve germëzohet gabimisht si “c” ose “q.”

- Sa i përket aplikacioneve për punë, gjatë kohës së vizitës së Klientit të fshehtë nuk ka pasur aplikacione për punë në komunë, mirëpo është zbuluar se kontratat janë në të dy gjuhët (arsim).
- Në sportelet që shërbejnë për pagesa të tatimeve komunale punonjësit flasin vetëm në gjuhën shqipe. Në rast se insistohet (gjë që e bëri klienti i fshehtë), zyrtarët pavullnetshëm, me mos aprovim, e shkruan shumën në letër dhe u munduan që ta përshkruajnë me mimikë shumën në letër.
- Reagimi i personave me të cilët kishte kontakt KF-ja janë është i ndryshëm, varësisht nga departamenti dhe individët me të cilët është takuar. Ndihma është ofruar gjithmonë nga punonjësit serbë në ndërtesën e komunës. Në Departamentin e arsimit dhe kulturës ishte thirrur një punonjës që i njihte të dyja gjuhët, ndërsa në departamentet e lëshimit të pasaportave dhe regjistrimit të automjeteve nuk kishte as komunikim e as ndihmë me udhëzime dhe nuk ka pasur mundësi të merren informatat e kërkuara nga KF-ja. Niveli i komunikimit me zyrtarët që zotëronin gjuhën serbe ishte i lartë.

### **3. Komunikimi përmes postës elektronike**

- Posta elektronike është dërguar (ku klienti i fshehtë i është referuar vetes si përfaqësues i OJQ-së dhe ka kërkuar takim me përfaqësuesit e komunës) ka marrë përgjigje për një periudhë të shkurtë dhe në gjuhën amtare të Klientit.

## **6. Plani i veprimit**

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





3	<b>Organizimi i info- sesioneve rreth mekanizmit të ri të aneksave.</b>	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 promocionale 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	<b>Mungesë e dokumenteve zyrtare, aplikacioneve dhe formave të tjera në të gjitha gjuhët zyrtare.</b>	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				