

# Akcioni Plan

---

## za unapređenje kvaliteta upotrebe jezika u Opštini Obilić

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 Obilić

---

## 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 Obilić

Opština Obilić nalazi se na centralnom Kosovu. Prostire se na površini od oko 105 km<sup>2</sup> i obuhvata Obilić i 19 okolnih sela. Ukupan broj stanovnika je oko 21.500 (21.549 prema poslednjem popisu stanovništva urađenom 2011. godine).

Etnički sastav:

19.854 Albanaca

661 Roma

578 Aškalija

276 Srba

58 Bošnjaka

27 Egipćana

5 Goranaca

2 Turaka

48 ostali

40 nije navedeno

(izvor, Agencija za statistiku Kosova).

**Napomena:** Prema podacima opštinske kancelarije za zajednice i povratak oko 2.880 Srba, 720 Roma i 80 Bošnjaka, kao i nekoliko Crnogoraca i Čerkeza živi na teritoriji opštine Obilić.

## **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 Obilić

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**

- Natpisi na kancelarijama i znaci (koji pokazuju gde se nalazi koja kancelarija) ne nalaze se na uobičajenim mestima u poređenju sa drugim zgradama opština.
- Natpisi koji su postavljeni na oglasnoj tabli na raspolaganju su prvenstveno na jeziku većinske zajednice u opštini. U policijskoj stanici, obaveštenja o dokumentima koji su potrebni za ličnu kartu, pasoš i vozačku dozvolu, napisana su na oba jezika.
- U Odeljenju za obrazovanje i kulturu, svi oglasi i obaveštenja bili su isključivo na albanskom jeziku; ne postoji srpska verzija bilo kog obaveštenja.
- U Katastru i Opštini (oni su u zasebnim zgradama i nisu u istom delu grada), neka obaveštenja na oglasnoj tabli su na dva jezika, a neka su samo na albanskom.
- Ne postoje oglasne table u selima, tako da nema obaveštenja, objava, konkursa koje objavljuje opština, niti bilo koje druge relevantne informacije koju bi građani mogli da pročitaju. Ukoliko je potrebno da se pribavi neka informacija, građanin mora lično da ode u opštinsku kancelariju u Obiliću koja je nadležna za odgovarajuće pitanje.

## **Kultura komuniciranja**

- Na ulazu u opštinsku zgradu stoji prijemna kabina sa nekoliko zaposlenih. Jedan od radnika zna srpski jezik i on obično odgovara na pitana postavljena na srpskom. Međutim, kada se promeni smena, nema radnika koji govore oba jezika.
- Tajni Klijent je obično išao sam, jer je portir davao nesuvisla uputstva o lokaciji kancelarija (ne postoje znaci u opštini ni na jednom jeziku). Ako stranka u opštini ne govori albanski jezik, a službenik ne govori srpski, oni dobijaju pomoć od srpskih radnika, ako je neki prisutan.
- Ukoliko se u Odeljenju za obrazovanje i kulturu naiđe na radnika koji ne govori srpski jezik, poziva se radnik koji govori oba jezika, tako da je komunikacija moguća i sve informacije se dobijaju bez problema.
- Kada se podnese zahtev za potvrdu, ona se izdaje na svim jezicima, u zavisnosti od odeljenja (npr., katastar, potvrda o plaćenom porezu), ali postoje odeljenja koja izdaju svoje dokumente samo na albanskom jeziku.

- Jedan od većih problema, naročito sa katastarskim knjigama, jeste dupliranje podataka. Jedno lice se registruje više puta zbog razlike u slovu "ć", koje u većini slučajeva bude pogrešno napisano kao "c" ili "q."
- Što se tiče aplikacija za radno mesto, nije bilo konkursa u vreme kada je Tajni Klijent posetio opštinu, ali je utvrđeno da su ugovori dvojezični (obrazovanje).
- Na šalterima koji služe za plaćanje opštinskih poreza i taksi, radnici govore samo albanski. Ako se insistira (što je Tajni Klijent učinio), službenici nevoljno, uz neodobravanje, napišu iznos na papiru i gestikulacijom prikazuju iznos na papiru.
- Reakcije ljudi sa kojima je TK dolazio u kontakt bile su raznolike, u zavisnosti od odeljenja i ljudi na koje je nailazio. Pomoć su uvek pružali srpski radnici iz opštinske zgrade. U Odeljenju za obrazovanje i kulturu. Pozvan je radnik koji zna oba jezika, dok u odeljenjima za izdavanje pasoša i za registraciju vozila nije bilo ni komunikacije, niti pomoći sa uputstvima i za dobijanje neophodnih informacija koje je tražio TK. Komunikacija sa službenicima koji znaju srpski jezik bila je na visokom nivou.

#### **Komunikacija putem i-mejla**

- Na poslati i-mejl (gde je Tajni Klijent za sebe rekao da je predstavnik NVO i da traži sastanak sa predstavnicima opštine) stigao je odgovor u kratkom vremenskom periodu i na maternjem jeziku klijenta.

## **6. Akcioni plan**

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





