



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Të gjeturat e hulumtimit për kushtet ekzistuese të komunave që ishin pjesë e projektit të CSD-së

“Mbështetje 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”

Të gjeturat e hulumtimit

Raportet, rekomandimet, përfundimet

Gjuha ime, e drejta ime, mundësia ime

2015



Shtypja e këtij raporti është përkrahur nga Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) nëpërmjet programit të saj Avancojmë Kosovën së Bashku. Pikëpamjet e shprehura në këtë raport jo domosdoshmërisht pasqyrojnë pikëpamjet e Agjencisë së Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar ose të Qeverisë së Shteteve të Bashkuara.

PËRMBAJTJA

RRETH PROJEKTIT	4
RRETH ZYRËS SË KOMISIONERIT PËR GJUHË	5
RRETH KOMUNIKIMIT PËR ZHVILLIMIN E SHOQËRISË (CSD)	6
AKTIVITETI “KLIENTI I FSHEHTË”	8
REZULTATET E AKTIVITETIT “KLIENTI I FSHEHTË” SIPAS KOMUNAVE.....	10
PËRMBLEDHJE E TË GJETURAVE TË “KLIENTIT TË FSHEHTË”	17
PËR AKTIVITETIN E TRYEZËS SË RRUMBULLAKËT	27
REZULTATET E TRYEZËS SË RRUMBULLAKËT PËR KOMUNA	27
REKOMANDIMET.....	37

RRETH PROJEKTIT

Komunikimi për zhvillimin e shoqërisë (CSD), në bashkëpunim me Agjencinë e SHBA-ve për Zhvillim Ndërkombëtar, (Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar, USAID), nëpërmjet programit të Avancojmë Kosovën së Bashku (të Avancojmë Kosovën së Bashku, AKT) është duke zbatuar projektin "Mbështetje 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". Projekti synon të rrisë ndërgjegjësimin e pjesëtarëve të komuniteteve për rëndësinë e pjesëmarrjes së tyre në përfaqësimin e nevojave dhe mbrojtjen e të drejtave gjuhësore, si dhe bashkëpunimit me përfaqësues të institucioneve.

Projekti përbëhet nga tri elemente: "klienti i fshehtë"; diskutime në tryeza të rrumbullakëta; dhe doracakë. Sa i përket aktivitetit "Klientit i fshehtë", individët i kanë vizituar zyrat komunale dhe kanë kërkuar shërbime në gjuhët e minoriteteve. Konsumatorët e fshehtë i kanë vizituar 12 komunat e përzgjedhura në raste të shumta. Si rezultat, CSD-ja ka e ka zhvilluar një pasqyrë të qartë të tendencave për respektimin e Ligjit për gjuhët për çdo komunë. Së dyti, CSD-ja ka organizuar 12 debate ose diskutime në 12 komuna të përzgjedhura. Temat e këtyre diskutimeve të tryezave të rrumbullakëta: Ligji për përdorimin e gjuhëve, Udhëzuesi për zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve dhe rezultatet fillestare për aktivitetin "klienti i fshehtë". Diskutimet ishin ndjekur nga përfaqësues të autoriteteve lokale, shoqërisë civile, medieve, si dhe pjesëtarë të komuniteteve, të rinjve dhe grave. Pas këtyre diskutimeve, CSD-ja krijoi ekipet e veprimit të cilat janë të përbëra nga përfaqësuesit e autoriteteve lokale dhe shoqërisë civile – një ekip veprues për secilën komunë partnere. Ky raport i jep detajet e rezultateve të aktiviteteve të deri tashme.

Me ndihmën e ekspertëve, anëtarëve të zyrës së Komisionerit për Gjuhët, CSD-së dhe AKT-së, Ekipet e veprimit do të marrin pjesë në përpilimin e doracakëve për përmirësimin e cilësisë së përdorimit të gjuhës në komuna. Secili doracakë do të jetë një mjet unik dhe instrument që do të përdoret për çdo ditë në të gjitha departamentet komunale. Me qëllim që doracakët të shënjestrohen karshi nevojave për secilën komunë për sa i përket zbatimit të Ligjit për përdorimin e gjuhëve, CSD-ja e paraqet këtë raport, i cili i ofron detajet për secilën komunë për të gjeturat nga "klienti i fshehtë" dhe diskutimet.

RRETH ZYRËS SË KOMISIONERIT PËR GJUHË

Zyra e Komisionerit për gjuhët është formuar në muajin prill të vitit 2012, në kuadër të Zyrës së Kryeministrit, në bazë të Rregullores Nr.07/2012.

Ligji për përdorimin gjuhëve kërkon nga të gjitha institucionet publike dhe ofruesit e shërbimeve që të sigurojnë përdorim të barabartë të gjuhës serbe dhe shqipe, dy gjuhët zyrtare në Kosovë. Zyrës së Komisionerit për Gjuhë i është dhënë besimi për të siguruar përputhshmërinë me Ligjin për përdorimin e gjuhëve. Më shume informata për mandatin e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë mund të gjenden në faqen e internetit të organizatës: <http://www.poverenik-ks.org/?page=4,33>.

Themelimi i Zyrës së Komisionerit për Gjuhë

Me qëllim të avancimit të zbatimit të Ligjit për përdorimin e gjuhëve, Qeveria e Kosovës në vitin 2011 ka formuar Grupin punues për reformimin e Komisionit për gjuhët. Projektin e reformës e ka udhëhequr Zyra e Kryeministrit/Zyra për çështje të komuniteteve. Si rezultat i punës së këtij grupi punues, është sjellë Rregullorja 07/2012 për Zyrën e Komisionerit për gjuhët, në bazë të së cilës janë formuar dy mekanizma mbështetës – Bordi për politika gjuhësore dhe Rrjeti i politikave të gjuhëve.

Komisioneri për gjuhë e këshillon Qeverinë dhe Zyrën e Komisionerit për Gjuhë për miratimin dhe zbatimin e masave të cilat sigurojnë status dhe përdorim të barabartë të gjuhëve zyrtare, përdorimin e gjuhëve zyrtare në komuna, dhe mbrojtjen, ruajtjen dhe promovimin e komuniteteve gjuha amtare e të cilëve nuk është njëra prej gjuhëve zyrtare. Komisioneri për gjuhë u jep rekomandime institucioneve qendrore dhe institucionale dhe propozon zgjidhje strukturore afatgjate dhe të qëndrueshme, si dhe politika stimuluese për përdorimin e gjuhëve në tërë Republikën e Kosovës.

Mandati i zyrës

Zyra e Komisionerit për gjuhët ushtron kompetencat e përcaktuara me Ligjin për përdorimin e gjuhëve dhe:

- Monitoron përputhshmërinë me Ligjin nga ana e çdo institucioni nën juridiksionin e saj;
- Merr të gjitha masat e nevojshme nën autoritetin e vet, përfshirë ato përmes ndërmjetësimit, për të siguruar përputhshmërinë me Ligjin nga të gjitha institucionet nën juridiksionin e saj;
- Shqyrton dhe bën rekomandime përkitazi me rregulloret apo udhëzimet administrative në kuadër të Ligjit, sa i përket përputhshmërisë dhe konsistencës së cilitdo akt legjislativ, rregullore apo udhëzimi administrativ me Ligjin;
- Kryen hetime, qoftë me iniciativën e vet apo në bazë të ankesave të bëra nga një person juridik apo fizik sa i përket dështimit të ndonjë institucioni nën juridiksionin e saj për respektimin e Ligjit apo me ndonjë akt tjetër ligjor sa i përket statusit apo

përdorimit të gjuhëve zyrtare apo gjuhëve tjera të komuniteteve gjuha e të cilave nuk është gjuhë zyrtare në Kosovë;

- Këshillon publikun në lidhje me të drejtat në pajtim me Ligjin;
- Sipas nevojës, ndihmon institucionet nën juridiksionin e saj sa i përket obligimeve të tyre sipas Ligjit;
- Ndihmon qeverinë e Kosovës në zhvillimin e programeve të vetëdijesimit publik apo i zhvillon vet programet për informim publik për ta vetëdijësuar publikun rreth të drejtave të tyre në kuadër të Ligjit.

Me qëllim të realizimit të kompetencave të tyre, Zyra ka autoritetin dhe autorizimet të:

- ketë qasje në dosje dhe të shqyrtojë dosje të institucioneve nën juridiksionin e vet;
- Kërkojë që institucionet dhe stafi i tyre të bashkëpunojnë me Zyrën duke i lejuar Zyrës qasje në ambientet e tyre dhe qasje në informatat e nevojshme, përfshirë kopjet e dosjeve të plota apo të pjesshme dhe dokumenteve tjera sipas kërkesës së Zyrës me përjashtim të informatave dhe dosjeve të klasifikuara;
- Thërrasë cilindo person apo dëshmitar për qëllim të marrjes së dëshmive me shkrim apo me gojë që nevojiten për kryerjen e hetimeve;
- Mbulojë shpenzimet e udhëtimit dhe akomodimit për personat që duhet të jenë të pranishëm në Zyrë apo të udhëtojnë për të dhënë informata, të dhëna apo dëshmi për qëllime të hetimit;
- lëshojë apo vë sanksione siç përshkruhen nga Udhëzimi Administrativ në fuqi i cili aplikohet në përcaktimin e sanksioneve administrative për shkeljen e Ligjit mbi përdorimin e gjuhëve;
- në rast të mos përmbajtjes apo refuzimit, nisë procedura juridike apo disiplinore përmes autoritetit përkatës ndaj personit apo organizatës përgjegjës/e për shkeljen.

Paraqitja e ankesës

Zyrën e Komisionerit për Gjuhët mund ta kontaktoni në numrat vijues telefonik: 038/200 14 448; 038/200 14 902 ose përmes adresës elektronike: info-zkgj-kpj@rks-gov.net. Formularët e ankesës mund të gjenden në: www.poverenik-ks.org. Zyra e Komisionerit për Gjuhët gjendet në këtë adresë: Ndërtesa e Qeverisë, kati 6, 605/A Sheshi Nëna Terezë 10000 Prishtinë, Kosovë.

RRETH KOMUNIKIMIT PËR ZHVILLIMIN E SHOQËRISË (CSD)

OJQ Komunikimi për zhvillimin e shoqërisë (CSD) me seli në Graçanicë është organizatë lokale e pavarur, jo-fitimprurëse, dhe jopartiake e themeluar në vitin 2001 me objektivin kryesor të promovojë dhe të punojë në ndërtimin e shoqërisë civile, zhvillimin e të rinjve, të avokojë për të drejtat e personave me aftësi të kufizuara, integrimin e grupeve të marginalizuara në shoqëri, ndërlidhjen në mes të institucioneve lokale dhe qytetarisë lokale si dhe të promovojë procesin e kthimit dhe dialogut. Përfituesit e drejtpërdrejtë të veprimeve të CSD-së në terren janë komunitete tjo shumicë, më saktësisht serbët dhe romët, të rinjtë dhe personat me aftësi të kufizuara

Aktivitetet e CSD-së kanë për qëllim forcimin e sektorit të OJQ-ve, duke siguruar mbështetje teknike, duke informuar dhe edukuar qytetarët dhe duke punuar vazhdimisht për promovimin dhe

përfaqësimin e shoqërisë civile në publik. CSD gjithashtu angazhohet në mbështetjen e krijimit të rrjeteve të OJQ-ve dhe në koordinimin e organizatave jo-qeveritare në projekte të përbashkëta. Ato ofrojnë shërbime të tilla si informacion publik, produksione i radio dhe video materialeve, promovimin e dialogut dhe procesin e pajtimit në mes të komuniteteve në Kosovë, gjithashtu ofron informata për personat e zhvendosur dhe ofron programe të edukimit për të rinjtë.

AKTIVITETI “KLIENTI I FSHEHTË”

METODOLOGJIA

Para fillimit të aktiviteteve, CSD-ja e trajnoi secilin aktivistë rreth sjelljes, dorëshkrimin dhe metodologjinë e Klientit të fshehtë.

Klienti i fshehtë i ka vizituar zyrat komunale dhe ka kërkuar informata që janë në dispozicion për publikun në njërin prej dy gjuhëve zyrtare. Qëllimi i vizitës ka qenë që të mbledhë një mostër përfaqësuese të informatave lidhur me praktikën normale të qeverisjeve lokale në 12 komunat e përzgjedhura, dhe nëse ato po e respektojnë Ligjin për përdorimin e gjuhëve. Varësisht nga komuna dhe përbërja etnike, klienti i fshehtë gjithmonë ishte nga komuniteti pakicë nga komuna përkatëse.

- Shembulli nr. 1: Komuna e Parteshit, ku popullata serbe është 100 për qind, klienti i fshehtë ishte i komunitetit shqiptar dhe ka folur vetëm në gjuhën shqipe.
- Shembulli nr. 2: Komuna e Pejës, ku mbi 90 për qind e popullatës është shqiptare, klienti i fshehtë ishte i komunitetit serb dhe ka folur vetëm në gjuhën serbe.

Klienti i fshehtë ka vizituar së paku dy herë objektin e komunës së 12 komunave. Gjatë vizitës së parë, klienti i fshehtë kërkoi dokumente në gjuhën amtare dhe vështroi në përgjithësi sjelljen komunikuese të zyrtarëve gjatë trajtimit të kërkesës. Gjatë vizitës së dytë, klienti i fshehtë i mori dokumentet e kërkuara dhe u siguroi nëse gjuha në të cilën ishin lëshuar dokumentet ishte në gjuhën në të cilën ishin kërkuar. Klienti i fshehtë e ka vizituar objektin e komunës deri në katër herë në rast se përgjigja nga institucioni nuk ishte e kënaqshme dhe në përputhshmëri me Ligjin për përdorimin e gjuhëve.

Nga konsumatorët e fshehtë ishte kërkuar që të vlerësonin disponueshmërinë dhe kulturën e përgjithshme të zyrtarëve komunal për komunikim. Secili kreu këto detyra:

- a. Disponueshmëria e informatës në gjuhët zyrtare
 - A ekzistojnë njoftimet në gjuhën amtare të Klientit të fshehtë (tabelat orientuese, pllaka të emrave në zyre dhe sportele)?
 - A janë lajmërimet dhe vendimet që paraqiten në tabelat e njoftimit në të dyja gjuhët?
- b. Kultura e komunikimit
 - Pasi që klienti i fshehtë i drejtohet personit të parë kontaktues të komunës (rojës ose personit që gjendet në recepsion) në gjuhën amtare, në çfarë gjuhe e pranon përgjigjen?
 - Në rast se personi nuk e flet gjuhën amtare të Klientit të fshehtë, a e ka drejtuar Klientin e fshehtë të një zyrtar tjetër i cili e flet gjuhën amtare të Klientit të fshehtë?
 - Nëse personi i parë kontaktues që nuk e flet gjuhën amtare të Klientit të fshehtë dhe nuk e ka drejtuar atë te personi që e din, në cilën mënyrë e ka marrë klienti i fshehtë informatën e nevojshme?
 - Posa klienti i fshehtë e ka gjetur personin që e flet gjuhën amtare, cili ka qenë niveli i cilësisë së komunikimit dhe a e dinte personi gjuhën e Klientit të fshehtë mjaftueshëm sa për tu kuptuar?
 - Klienti i fshehtë i bënë këto kërkesa për dokumente në gjuhën amtare:

- Certifikatën për tatimin në pronë
 - Formularin për legalizim
 - Aplikacion publik komunal për punë
 - Cili ka qenë reagimi i zyrtarëve të kontaktuar nga klienti i fshehtë, i cili nuk e fliste gjuhën e tyre amtare?
- c. Kërkesa për informata përmes postës elektronike
- Klienti i fshehtë e dërgon kërkesën si dikush që po planifikon të zbatojë një projekt në tërë Kosovën në lidhje me një temë e cila do të përcaktohet duke shfrytëzuar informatat nga faqet e internetit të secilës komunë. Kërkesa dërgohet përmes postës elektronike në gjuhën që është në përdorim zyrtar në komunën përkatëse dhe është gjuhë e pakicës. Në rast se përgjigja është në gjuhë tjetër, CSD-ja e dërgon kërkesën edhe njëherë.

Për më tepër, CSD-ja e përcjellë përmes një poste zyrtare elektronike në gjuhën e cila përdoret zyrtarisht në një adresë të postës elektronike që gjendet në faqen zyrtare komunale të internetit në të gjitha 12 komunat, në këtë mënyrë duke kërkuar që t'i marrë disa prej vendimeve të fundit të Kuvendit ose së paku një dokument zyrtar. Në rast se përgjigja nuk jepet në gjuhën që kërkohet, CSD-ja e dërgon sërish kërkesën.

REZULTATET E AKTIVITETIT “KLIENTI I FSHEHTË” SIPAS KOMUNAVE

KOMUNA E GJILANIT

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Adresa e objektit të komunës është ndryshuar dhe nuk ka njoftime në asnjërën gjuhë për ndryshimin e lokacionit në ndërtesën e vjetër.
- Mbishkrimi i emrit të komunës është në të dyja gjuhët.
- Njoftimet brenda komunës janë tërësisht në gjuhën shqipe.
- Mbishkrimet e sporteve janë tërësisht në gjuhën shqipe.

2. Kultura e komunikimit

- Pasi që klienti i fshehtë hyri dhe pyeti në gjuhën serbe kujt t’i drejtohet për çështje pronësore, roja i tregoj atij/asaj ku të shkojë.
- Pasi kërkoj certifikatën e mos-posedimit të asnjë prone të paluajtshme në emër të tij, klienti i fshehtë mori dokumentet e kërkuara në gjuhën e tij/saj amtare.
- Zyrtari që i lëshoj certifikatën Klientit të fshehtë ishte i sjellshëm, siç ishte edhe drejtori i personelit që e nënshkroi atë. (Klienti i fshehtë foli me të dy në gjuhën e tij/saj amtare.)
- Në zyrën e Administratës Tatimore, treguesi i numrit serik është i programuar vetëm në gjuhën shqipe, por roja i tregoj Klientit të fshehtë si ta përdorë softuerin dhe ta marrë numrin serik.
- Kur i erdh radha atij/asaj, nëpunësi i foli Klientit të fshehtë në gjuhën e tij/saj amtare dhe i rekomandoi që ta përdorë internetin. Megjithatë, pasi klienti i fshehtë insistoi, ai/ajo e mori formularin që kërkonte, por vetëm në gjuhën shqipe.
- Klienti i fshehtë plotësoi formularin me ndihmën e rojës.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Posta elektronike që ishte dërguar në gjuhën serbe kishte marrë përgjigje në gjuhën serbe ditën e nesërme.

KOMUNA E GRAÇANICËS

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.

KOMUNA E ISTOGUT

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Në hyrjen e ndërtesës komunale është një tabelë dygjuhësore.
- Tabela për njoftime komunale përmban të gjitha vendimet dhe lajmërimet në të dy gjuhët zyrtare, si dhe shpalljet për vendet të lira të punës në komunë (gjatë kohës së vizitës së Klientit të fshehtë kishte një shpallje aktive).
- Në hyrjen e ndërtesës së komunës, është një tabelë me planin e komunës që tregon zyrat, emrat e zyrtarëve, dhe pozitat e tyre në gjuhën shqipe dhe serbe.
- Pranë çdo zyre, janë të vendosura tabelat dygjuhësore me emrat dhe pozitat e zyrtarëve që punojnë në atë zyre (gjuhët shqipe dhe serbe)

2. Kultura e komunikimit

- Në çdo kontakt me secilin punëtor komunal, Klienti mori përgjigje në gjuhën e tij/saj amtare.
- Në rastet kur ndonjë zyrtar nuk fliste serbisht, përkthyesi thirrej aty për aty.
- Pasi kishte folur me zyrtarët, Klienti gjeti se të gjithë formularët ishin në të dy gjuhët.
- Klienti i fshehtë gjeti se shumica e zyrtarëve flasin të dy gjuhët zyrtare.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Përgjigja në postën elektronike e dërguar në komunë në gjuhën e pakicës së komunës është kthyer në gjuhën amtare të Klientit të fshehtë.

KOMUNA E KLINËS

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Mbishkrimi i emrit të komunës është në të dy gjuhët.
- Lajmërimet në komunë nuk janë dygjuhësore dhe klienti i fshehtë vërejti se nga të gjitha lajmërimet, vetëm një ishte në gjuhën e pakicës komunale.
- Shumica e mbishkrimeve të zyrave janë në të dy gjuhët, por të shkruara dobët në gjuhën e pakicës në atë komunë.

2. Kultura e komunikimit

- Pasi klienti i fshehtë iu drejtua rojës në gjuhën serbe, roja u përgjigj në shqip dhe përdori dorën e tij për ta drejtuar në katin ku ishte një zyrtar që fliste serbisht (në një mënyrë mjaft të pasjellshme).
- Klienti i fshehtë kishte shumë vështirësi të gjente zyrën ku e kishte drejtuar roja.
- Personi që punonte në zyrën ku ishte klienti i fshehtë ishte zyrtar për komunitete. Përmes bisedës me zyrtarin, klienti i fshehtë kuptoi se shumica e pjesëtarëve të komunitetit pakicë në këtë komunë vijnë pikërisht te ky person dhe se me ndihmën e tij ata përfundojnë obligimet e tyre në komunë.
- Klienti i fshehtë mori informata në formularë që ishin vetëm në gjuhën e shumicës, dhe zyrtari për komunitete ndihmon në plotësimin e tyre në shumicën e rasteve.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Nuk kishte përgjigje në postën elektronike e dërguar në gjuhën e komunitetit pakicë të komunës përkatëse.

KOMUNA E KLLOKOTIT

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Mbishkrimi i emrit të komunës është në të dy gjuhët.
- Njoftimet brenda objektit të komunës janë tërësisht në gjuhën shqipe.
- Mbishkrimet e zyrave janë në të dy gjuhët.
- Nuk ka roje në ndërtesë, e as tavolinë informacioni.

2. Kultura e komunikimit

- Klienti i fshehtë e gjeti vet Zyrën kadastrale. Askush nuk fliste gjuhën shqipe aty, mirëpo ishte thirrur menjëherë një person që fliste gjuhën shqipe për të ndihmuar.
- Klienti i fshehtë mori përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara lidhur me dokumentet dhe proceset.
- Klienti i fshehtë kërkoi një aplikacion komunal për punë. Megjithatë, atij/asaj i ishte thënë se nuk kishte ndonjë shpallje për punë dhe se të gjitha thirrjet janë shpallur në të dy gjuhët.
- Zyrtarët me të cilët ka ndërvepruar klienti i fshehtë ishin mjaft të sjellshëm dhe njerëzor.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Posta elektronike është dërguar në gjuhën e pakicës së komunës përkatëse (ku klienti i fshehtë i është referuar vetes si përfaqësues i OJQ-së dhe ka kërkuar takim me përfaqësuesit e komunës dhe gjuha e pakicës është shqipja) nuk ka marrë përgjigje.

KOMUNA E NOVOBËRDËS

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Në hyrje të ndërtesës së komunës gjendet një tabelë me fjalën “Komuna” në të dy gjuhët.
- Tabela komunale për njoftime përmban të gjitha vendimet dhe njoftimet në të dy gjuhët.
- Njoftimi për subvencionet nga Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Menaxhimit të Ujit, i vendosur gjatë asaj kohe në tabelë, ishte vetëm në gjuhën shqipe.

- Ekziston një tabelë dygjuhësore në pjesën e administratës së ndërtesës së komunës.
- Të gjithë formularët dhe informatat bazë mund të merren në të dy gjuhët në sportelin e informatave.

2. Kultura e komunikimit

- Roja menjëherë dhe sjellshëm i dha përgjigje Klientit të fshehtë në gjuhën amtare të tij/saj, duke e shpjeguar se ku mund të pyeste për shërbimet.
- Mbishkrimet në të gjitha sportelet e informatave janë në të dy gjuhët.
- Informatat e kërkuara i ishin dhënë Klientit në gjuhën e tij/saj amtare.
- Formularët e kërkuar nga klienti i fshehtë ishin në të dy gjuhët. Zyrtari i ofroi ndihmë në plotësimin e formularëve.
- Klienti i fshehtë e kontrolloi edhe faqen e komunës të internetit dhe gjeti se lajmet ishin paraqitur në të dy gjuhët.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Kërkesa e Klientit të fshehtë ishte përgjigjur në një afat të shkurtë dhe në gjuhën serbe.

KOMUNA E OBILIQIT

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 lajmërimi, 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. Ndiqma 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.

KOMUNA E PARTESHIT

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Mbishkrimi i emrit të komunës është në të dy gjuhët.
- Të gjitha njoftimet e vendosura brenda ndërtesës së komunës ishin në gjuhën e shumicës, përveç njërit që ishte në gjuhën e pakicës.
- Mbishkrimet e zyrës nuk ishin në të dy gjuhët dhe disa prej zyrave nuk kishin fare mbishkrime.

2. Kultura e komunikimit

- Pas hyrjes së Klientit të fshehtë, roja u përgjigj në gjuhën serbe dhe e drejtoi atë në zyre.
- Klienti i fshehtë ishte dërguar në një zyre tjetër, ku njëri prej zyrtarëve e fliste pak gjuhën e Klientit të fshehtë.
- Zyrtarët me të cilët ndërveproi klienti i fshehtë ishin ndihmues, me mundësi minimale që të flasin gjuhën e Klientit.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Klienti nuk ka marrë përgjigje në postën elektronike të dërguar.

KOMUNA E PEJËS

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Në hyrje të ndërtesës së komunës gjendet një tabelë me mbishkrim në të dy gjuhët.
- Tabela komunale e njoftimeve përmban të gjitha vendimet dhe njoftimet në të dy gjuhët.
- Ekzistonte tavolina e informatave prej ku klienti i fshehtë morri informatat e kërkuara në gjuhën e tij/saj.
- Të gjitha mbishkrimet e sporteleve janë në të dy gjuhët, kështu që Klienti sekret u gjind lehtë.

2. Kultura e komunikimit

- Për çdo kontakt Klienti mori përgjigje në gjuhën e tij/saj amtare.
- Kur zyrtari nuk e fliste gjuhën e Klientit të fshehtë, ishte thirrur menjëherë personi tjetër që e fliste atë.
- Klienti i fshehtë, pas bisedës me zyrtarët, gjeti se të gjitha formularët janë në të dy gjuhët.
- Klienti i fshehtë konstatoi se shumica e zyrtarëve i flasin të dyja gjuhët zyrtare.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Klienti nuk ka marrë përgjigje në postën elektronike e dërguar.

KOMUNA E RANILLUGUT

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Mbishkrimet në disa prej zyrave janë në të dy gjuhët, derisa disa nuk janë. Për shembull mbishkrimet në Zyrën e regjistrimit, ku vijnë disa qytetarë, janë në të dy gjuhët.
- Njoftimet në tabelat e njoftimit që gjendet në zemër të komunës janë tërësisht në gjuhën serbe, mirëpo tabelat e njoftimeve në fshatra janë në të dy gjuhët, në rast se popullata është e përzier.

2. Kultura e komunikimit

- Në hyrje të ndërtesës së komunës ishte një roje që nuk fliste gjuhën e Klientit të fshehtë, por i cili thirri përkthyesin.
- Klienti i fshehtë erdhi në përfundim se ai/ajo do të dërgohet te një departament tjetër ku nuk ka përkthyes në dispozicion, gjithmonë aty do të ishte ndonjë zyrtarë për të ndihmuar.
- Klienti i fshehtë kërkoi një formular për legalizim, të cilin e mori në gjuhën amtare. Ekzistojnë njoftime dygjuhësore në hyrje të ndërtesës së komunës që kanë të bëjnë me legalizimin.
- Aplikacionet për punë janë në të dy gjuhët (së paku për arsim).
- Klienti i fshehtë theksoi se derisa shumica e zyrtarëve nuk e zotëronin gjuhën e pakicës në komunë, ata ishin ndihmues ndaj qytetarëve në kryerjen e obligimeve të tyre.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Posta elektronike është dërguar në gjuhën e pakicës ka marrë përgjigje për një kohë të shkurtë dhe atë vetëm në gjuhën serbe.

KOMUNA E SHTËRPECËS

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Tabela e mbishkrimit në hyrje të ndërtesës së komunës është në të dy gjuhët.
- Tabela komunale e njoftimeve përmban të gjitha vendimet dhe njoftimet në të dy gjuhët.
- Ekziston tabela në hyrje të pjesës administrative të ndërtesës komunale që është në të dy gjuhët.
- Mbishkrimet e zyrave në ndërtesën e komunës janë në të dy gjuhët.
- Mbishkrimet në sportele të ndërtesës së komunës janë në të dy gjuhët.

2. Kultura e komunikimit

- Shumica e zyrave kanë personel të etnive të ndryshme, kështu që marrja e informatave në njëri prej gjuhëve zyrtare është e lehtë.
- Informatat e kërkuara i janë dhënë Klientit në gjuhën amtare.
- Formularët e kërkuar nga klienti i fshehtë janë në të dy gjuhët.
- Klienti i fshehtë e kontrolloi edhe faqen e komunës të internetit dhe gjeti se lajmet ishin paraqitur në të dy gjuhët, por disa prej lajmeve ishin me dy ditë vonësë në gjuhën e komunitetit pakicë të komunës.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

- Posta elektronike i dërguar komunës në gjuhën e pakicës kishte marrë përgjigje në gjuhën amtare të Klientit të fshehtë.

KOMUNA E VUSHTRRISE

1. Disponueshmëria e informatave në gjuhët zyrtare

- Tabela e mbishkrimit në hyrje të ndërtesës së komunës është në të dy gjuhët.
- Tabela komunale e njoftimeve përmban të gjitha vendimet dhe njoftimet vetëm në gjuhën e komunitetit shumicë të asaj komune.
- Njoftimet e vendosura në derë në zyrat për lëshimin e letërnjoftimeve dhe pasaportave janë në të dy gjuhët. Megjithatë, për shembull, Zyra për lëshimin e certifikatave nuk kishte njoftim në gjuhën e pakicës së komunës.

2. Kultura e komunikimit

- Ishin tre persona të recepsioni në hyrje të ndërtesës së komunës; klienti i fshehtë mori përgjigje të menjëhershme në gjuhën e tij/saj amtare.
- Klienti i fshehtë mori përgjigje të menjëhershme në gjuhën e tij/saj në Zyrën për lëshimin e letërnjoftimeve, si edhe të gjitha informatat relevante nga personeli që ishte mjaft miqësor.
- Klienti i fshehtë i mori menjëherë të gjitha informatat e nevojshme pas kërkesës për to në Zyrën për lëshimin e certifikatave në gjuhën e tij/saj.
- Klienti i fshehtë, pas bisedës me zyrtarët, gjeti se të gjitha formularët janë në të dy gjuhët.

3. Komunikimi përmes postës elektronike

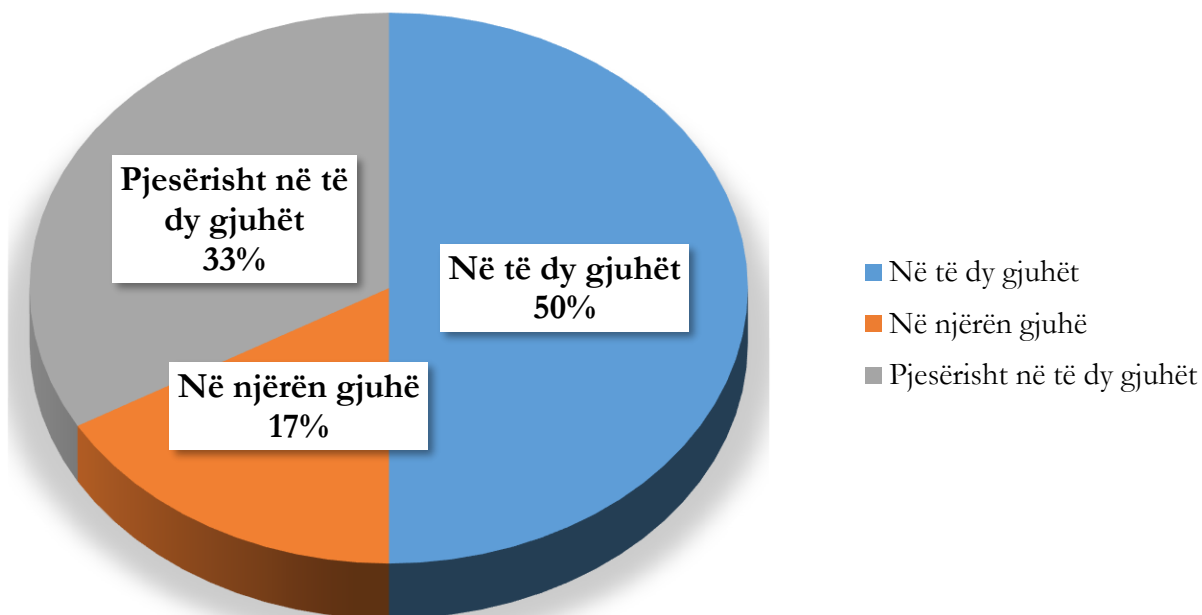
- Posta elektronike e dërguar komunës në gjuhën e pakicës kishte marrë përgjigje në gjuhën amtare të Klientit të fshehtë.

PËRMBLEDHJE E TË GJETURAVE TË “KLIENTIT TË FSHEHTË”

1. A ekzistojnë njoftimet në gjuhën amtare të Klientit të fshehtë (tabelat orientuese, pllaka të emrave në zyre dhe sportele)?

Nr.	Komuna	Tabela orientuese	Tabelat
1	Gjilan	Jo	Jo
2	Graçanicë	Po	Po
3	Istog	Po	Po
4	Klinë	Po	Po
5	Kllokot	Po	Po
6	Novobërdë	Po	Po
7	Obiliq	Po	Po
8	Partesh	Jo	Jo
9	Pejë	Po	Po
10	Ranillugë	Po	Po
11	Shtërpcë	Po	Po
12	Vushtrri	Po	Po

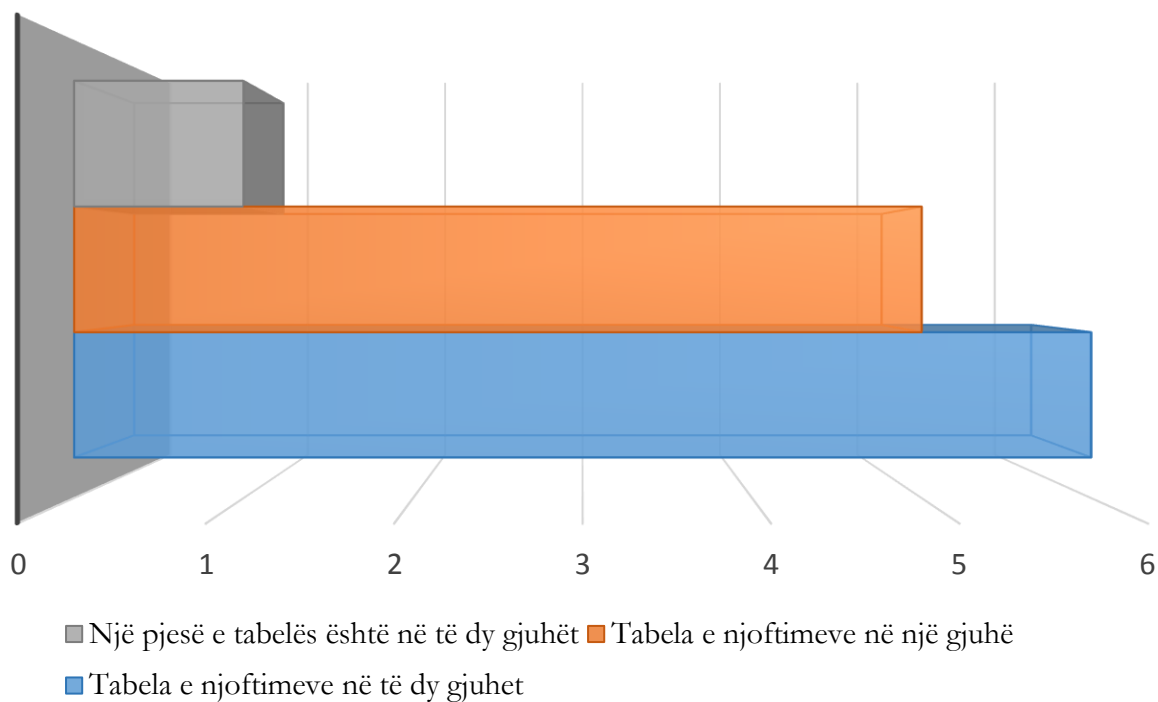
A janë lajmërimet në gjuhën amtare të konsumatorit?



2. Në cilën gjuhë janë vendosur në tabelat e njoftimeve lajmërimet dhe vendimet?

Nr.	Komuna	Shqip	Serbisht
1	Gjilan	Po	Jo
2	Graçanicë	Po	Po
3	Istog	Po	Po
4	Klinë	Po	Jo
5	Klllokot	Po	Po
6	Novobërdë	Po	Po
7	Obiliq	Po	Jo
8	Partesh	Jo	Po
9	Pejë	Po	Po
10	Ranillugë	Po	Po
11	Shtërpcë	Po	Po
12	Vushtrri	Po	Jo

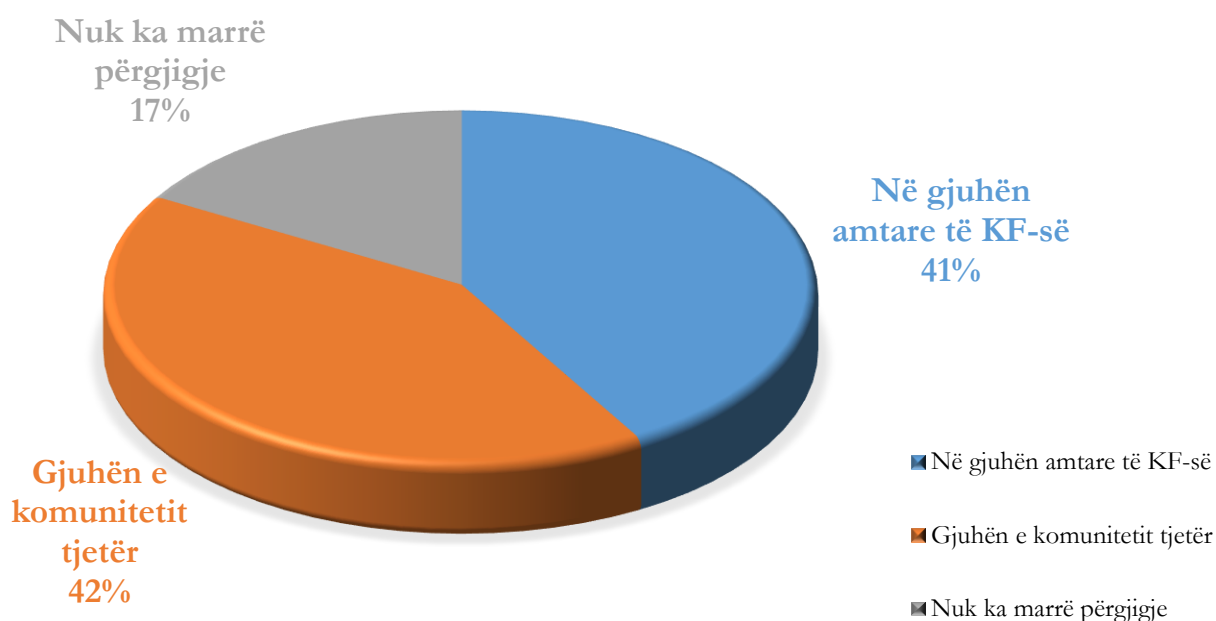
Në cilën gjuhë janë vendosur në tabelat e njoftimeve lajmërimet dhe vendimet?



3. Kur klienti i fshehtë e bënë kontaktin e parë me një person në ndërtesën e komunës (roja ose personi prapa tavolinës së informatave) në gjuhën e vet, në çfarë gjuhe e merr personi përgjigjen?

Nr.	Komuna	Në gjuhën amtare	Në gjuhën e komunitetit tjetër
1	Gjilan	Jo	Po
2	Graçanicë		
3	Istog	Po	Jo
4	Klinë	Jo	Po
5	Klllokot	Jo	Po
6	Novobërdë	Po	Jo
7	Obiliq	Jo	Po
8	Partesh	Jo	Po
9	Pejë	Po	Jo
10	Ranillugë	Jo	Po
11	Shtërpcë	Po	Jo
12	Vushtri	Po	Jo

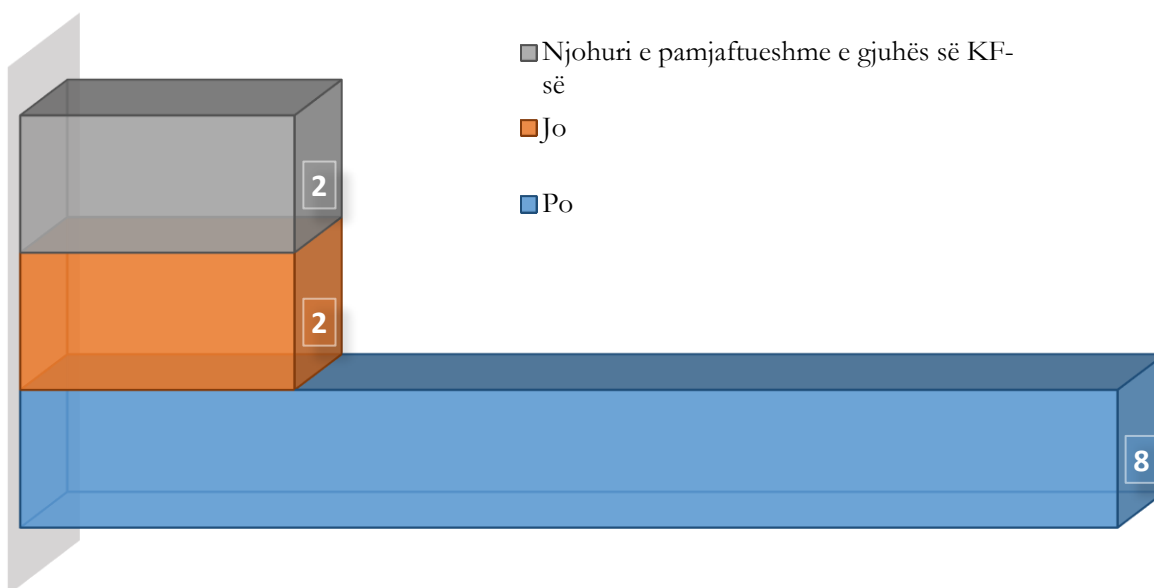
NË CILËN GJUHË ËSHTË PËRGJIGJUR PERSONI I PARË KONTAKTUES NË KOMUNË?



4. Nëse personi i parë kontaktues nuk e flet gjuhën amtare të Klientit të fshehtë, a e ka referuar personi Klientin e fshehtë te zyrtari tjetër që e flet gjuhën amtare të Klientit?

Nr.	Komuna	Përgjigja
1	Gjilan	Po
2	Graçanicë	Njohuri e pamjaftueshme e gjuhës së klientit
3	Istog	Po
4	Klinë	Jo
5	Klllokot	Po
6	Novobërdë	Po
7	Obiliq	Jo
8	Partesh	Njohuri e pamjaftueshme e gjuhës së klientit
9	Pejë	Po
10	Ranillugë	Po
11	Shtërpcë	Po
12	Vushtrri	Po

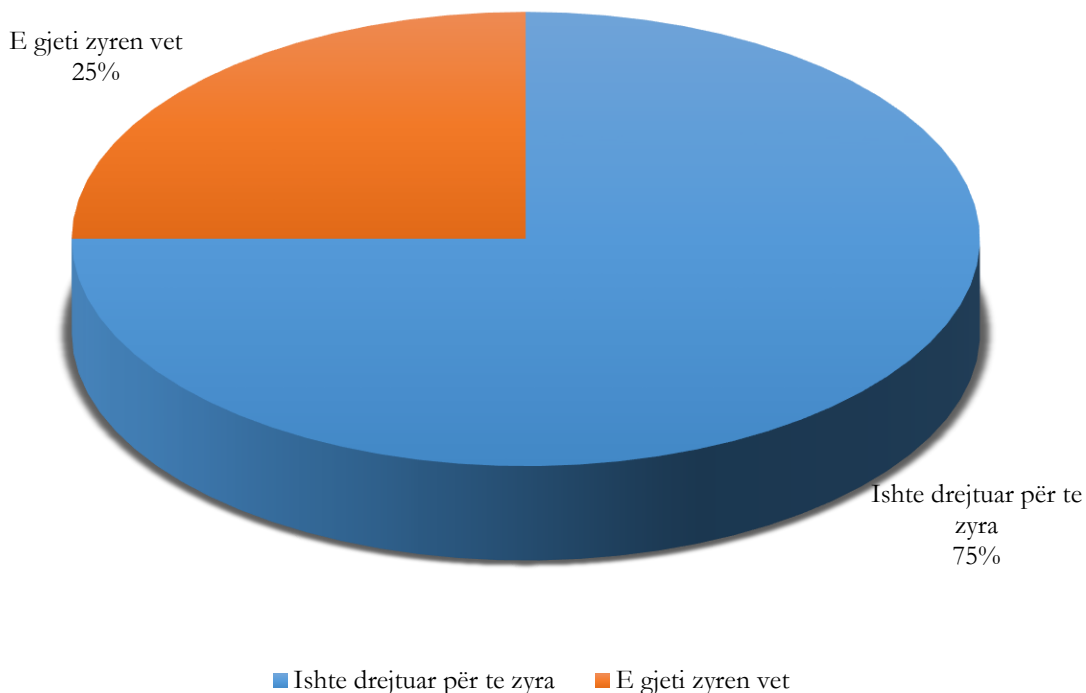
Nëse personi i parë kontaktues nuk e flet gjuhën amtare të klientit të fshehtë, a e ka referuar atë te dikush që e flet?



5. Si ka arritur klienti i fshehtë ta gjejë tavolinën për informata apo zyrën e nevojshme?

Nr.	Komuna	Përgjigja
1	Gjilan	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
2	Graçanicë	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
3	Istog	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
4	Klinë	Ai/ajo e gjeti zyrën vet.
5	Klllokot/Klokot	Ai/ajo e gjeti zyrën vet.
6	Novobërdë	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
7	Obiliq	Ai/ajo e gjeti zyrën vet.
8	Partesh	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
9	Pejë	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
10	Ranillugë	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
11	Shtërpcë	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .
12	Vushtrri	Klienti ishte drejtuar për te zyra. .

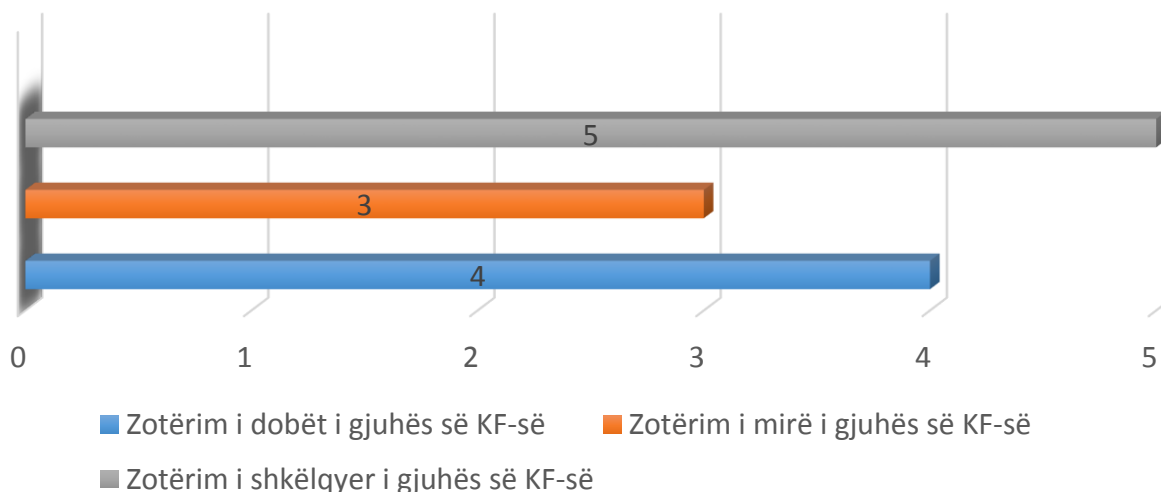
Si ka arritur KF-ja ta gjejë tavolinën për informata/zyrën e nevojshme?



6. Posa klienti i fshehtë e ka takuar personin që e flet gjuhën e tij/saj amtare, si ka qenë cilësia e komunikimit? (a e ka ditur mjaftueshëm personi gjuhën amtare të Klientit të fshehtë sa për tu kuptuar?)

Nr.	Komuna	Mirë	Mesatare	Keq
1	Gjilan		X	
2	Graçanicë			X
3	Istog		X	
4	Klinë			X
5	Klllokot/Klokot	X		
6	Novobërdë	X		
7	Obiliq			X
8	Partesh			X
9	Pejë	X		
10	Ranillugë	X		
11	Shtërpcë		X	
12	Vushtrri	X		

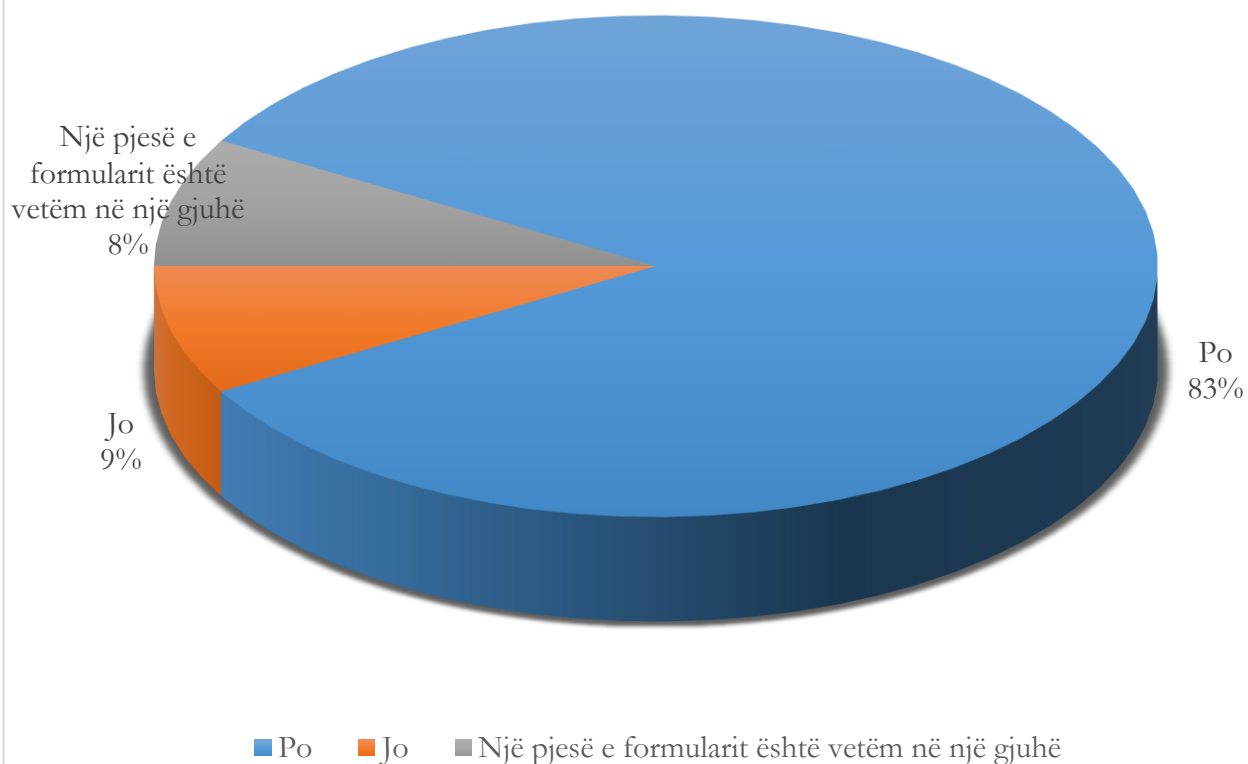
Gjatë bisedës me personin i cili e fliste gjuhën e KF-së, çfarë niveli ka qenë cilësia e komunikimit dhe a e ka folur ky person gjuhën e KF-së mirë sa duhet?



7. A i janë dhënë Klientit të fshehtë dokumentet e kërkuara në gjuhën e tij/saj amtare?

Nr.	Komuna	Përgjigje
1	Gjilan	Po
2	Graçanicë	Po
3	Istog	Po
4	Klinë	Jo
5	Kllokot	Po
6	Novobërdë	Po
7	Obiliq	Një pjesë e formularit është vetëm në një gjuhë
8	Partesh	Po
9	Pejë	Po
10	Ranillugë	Po
11	Shtërpcë	Po
12	Vushtri	Po

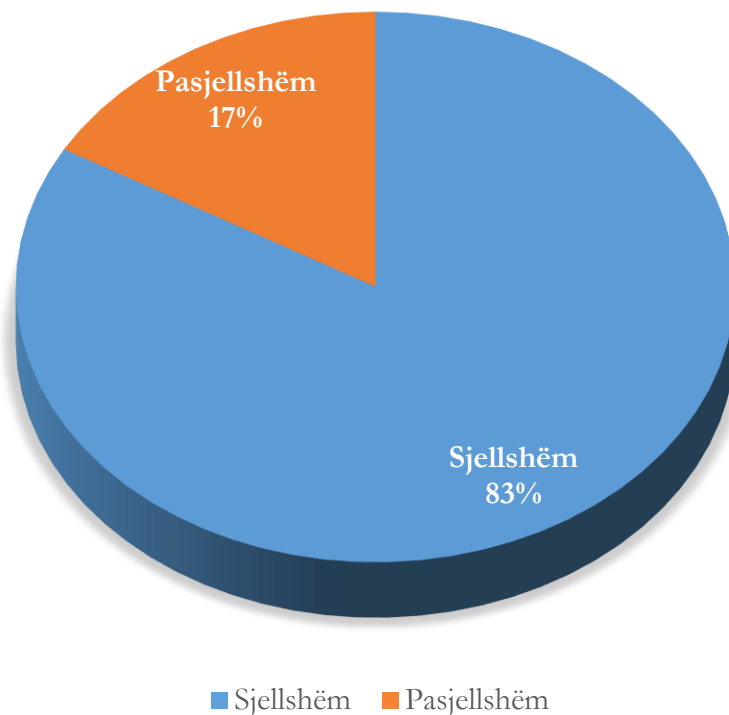
A i ka marrë KF-ja formularët e kërkuar në gjuhën e tij/saj?



8. Cila ka qenë natyra e reagimit nga ana e zyrtarëve me të cilët ka ndërvepruar Klienti?

Nr.	Komuna	Përgjigje
1	Gjilan	Sjellshëm
2	Graçanicë	Sjellshëm
3	Istog	Sjellshëm
4	Klinë	Pasjellshëm
5	Klllokot	Sjellshëm
6	Novobërdë	Sjellshëm
7	Obiliq	Pasjellshëm
8	Partesh	Sjellshëm
9	Pejë	Sjellshëm
10	Ranillugë	Sjellshëm
11	Shtërpcë	Sjellshëm
12	Vushtri	Sjellshëm

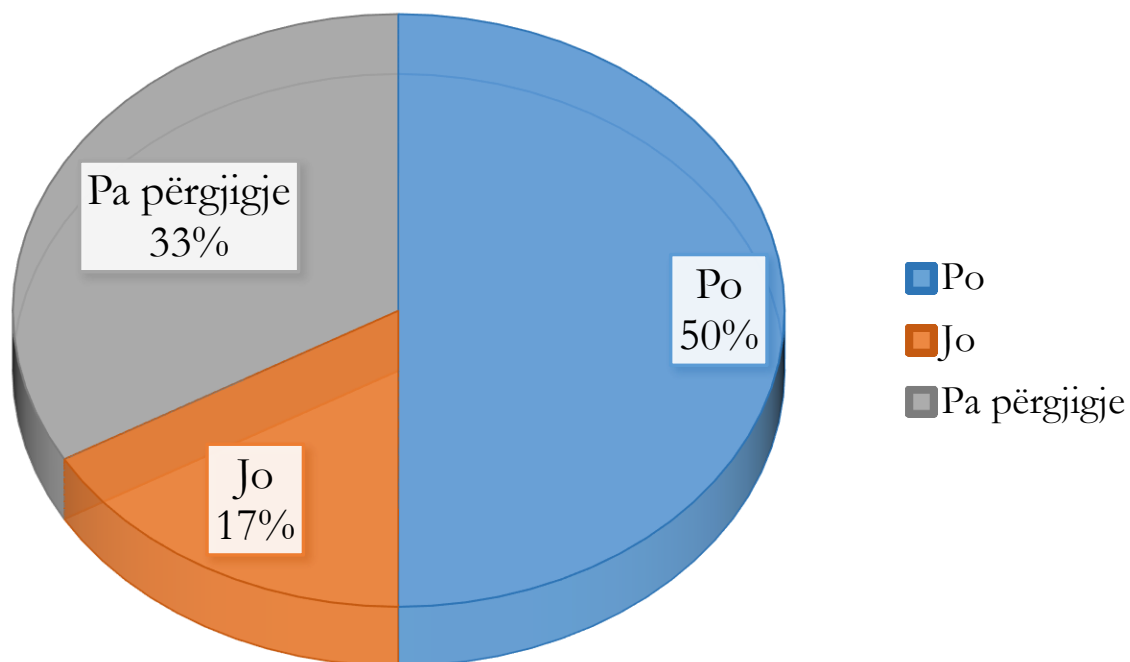
Si ka qenë trajtimi i personave me të cilët ka kontaktuar KF-ja?



9. A ka marrë përgjigje në gjuhën amtare klienti i fshehtë në postën elektronike e dërguar komunës?

Nr.	Komuna	Përgjigja
1	Gjilan	Po
2	Graçanicë	Po
3	Istog	Po
4	Klinë	Pa përgjigje
5	Klllokot	Pa përgjigje
6	Novobërdë	Jo
7	Obiliq	Po
8	Partesh	Pa përgjigje
9	Pejë	Pa përgjigje
10	Ranillugë	Jo
11	Shtërpcë	Po
12	Vushtrri	Po

A KA MARRË KF-JA PËRGJIGJE NË GJUHËN AMTARE PËR EMAILAT QË IA KA DËRGUAR KOMUNËS?



PËR AKTIVITETIN E TRYEZËS SË RRUMBULLAKËT

CSD-ja ka organizuar tryeza të rrumbullakëta me temën “Përmirësimi i Implementimit të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve në Komunitatet e Kosovës” në 12 komuna partnere. Aty kanë marrë pjesë përfaqësues të administratës lokale, shoqërisë civile, përfaqësues të medieeve, qytetarë, gra dhe të rinj aktivistë, përfaqësues të Zyrës së Komisionerit për Gjuhë, CSD-së dhe AKT-së.

Secila tryezë e rrumbullakët kishte diskutim interaktiv dy orësh. Duke shkëmbyer përvoja, informata dhe mendime personale, pjesëmarrësit kanë marrë përgjigje në një numër pyetjesh lidhur me zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, implementimin, metodat dhe përgjegjësitë e tij. Përveç kësaj, të gjithë pjesëmarrësit kishin nivel më të lartë të njohurive të hollësishme për punën dhe mandatin e Zyrës së Komisionerit të Gjuhëve. Është shpjeguar roli i Komisionerit, si dhe metodat e dorëzimit të ankesës, aktivitetet e kohëve të fundit dhe qëllimet, si dhe është njoftuar për Strategjinë për Implementimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve në Kosovë. Përfaqësuesit e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë gjithashtu kanë vënë në pah që gjatë vitit 2014 ishin mbikëqyrur të gjitha komunitatet në Kosovë. Pjesëmarrësit e tryezave të rrumbullakëta kanë pasur mundësinë që të shohin kopjen e raportit në të dyja gjuhët. Raporti gjithashtu mund të gjendet në ueb faqe dhe përmban ato që janë thënë në tryezë të rrumbullakët. Ajo që është e evidente në të gjitha komunitatet është që të gjitha shenjat drejtuese dhe simbolet e përdorura nga partitë, të cilat duhen të jenë dygjuhëshe, nuk janë në pajtueshmëri me Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve. Gjendje e ngjashme është edhe në institucionet qendrore, është thënë nga disa nga pjesëmarrësit.

Një gjë tjetër që është theksuar, si edhe në çdo debat tjetër, është prezenca e vullnetit politik, por që kërkon përpjekje dhe kohë. Pjesëmarrësve gjithashtu iu është prezantuar Udhëzuesi për përdorim dhe implementim më të lehtë të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve.

Programi i përkrahur nga USAID, *Ta avancojmë Kosovën së bashku*, gjithashtu është prezantuar krahas Zyrës së Komisionerit për Gjuhë. Në secilën tryezë të rrumbullakët përfaqësuesit e projektit të USAID-it “*Të avancojmë Kosovën së bashku*” kanë prezantuar programin e tyre, kështu që pjesëmarrësit kishin mundësinë që të informohen lidhur me mundësitë që ofron ky program.

REZULTATET E TRYEZËS SË RRUMBULLAKËT PËR KOMUNITATET

KOMUNITATI E GJILANIT

Tryeza e rrumbullakët në Gjilan është mbajtur më 4 mars 2015. Moderatorit ka prezantuar gjetjet e aktivitetit “Klienti i fshehtë”. Në përgjithësi, situata në këtë komunitet nuk është në nivel të kënaqshëm, por një person lehtë mund të gjej zgjidhje me ndihmën e individëve tjerë. Me t’u futur në ndërtesë personi do të ndihet i familjarizuar me mjedisin. Mbishkrimet në zyra janë në të dyja gjuhët, edhe pse lajmërimet në recepsion dhe në tabelat e lajmërimeve janë vetëm në gjuhën shqipe. Kultura e komunikimit e zyrtarëve komunal është e kënaqshme dhe ata kanë mirësinë dhe gatishmërinë për të ndihmuar. Duke marrë në konsideratë që kjo është një komunitet me popullatë shumë të përzier dhe që ka vetëm një përkthyes, gjetjet janë inkurajuese.

Pjesëmarrësit në tryezë të rrumbullakët kanë shqyrtuar gjetjet, shkaktarët kryesor të mundshëm dhe zgjidhjet e mundshme. Autoritetet komunale ballafaqohen me zbatimin e Ligjit për

Përdorimin e Gjuhëve. Komuna ka mungesë personeli dhe të resurseve për të mundësuar përfaqësim të barabartë të të dyja gjuhëve. Derisa zyrtarët që flasin të dyja gjuhët janë shumë të dobishëm dhe u ndihmojnë njerëzve që të gjinden, disa zyrtarë nuk flasin të dyja gjuhët dhe nuk ka rregullore ligjore që kërkon nga zyrtarët që mbajnë pozita të caktuara që të flasin të dyja gjuhët. Ata parashohin që sfida me zyrtarët që flasin vetëm një gjuhë do të rritet edhe më shumë meqë të rinjtë nuk flasin gjuhën tjetër pasi që në shumicën e shkollave serbe apo shqiptare nuk ka plan-program që përfshinë nxënien e gjuhës së dytë vendore. Gjithashtu ekziston problemi me të pasurit e vetëm një përkthyesi në komunë, që është i pamjaftueshëm për ngarkesën e punës që kërkohet për të qenë në përputhshmëri me të gjitha aspektet ligjore lidhur me Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve. Pjesëmarrësit kanë shqyrtuar nëse Zyra e Komisionerit për Gjuhët do të ndihmonte në zbatimin më efikas të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve. Aty është venë në pah se është shumë e nevojshme që të ketë përpjekje të përbashkëta të autoriteteve lokale. Për më tepër, pjesëmarrësit janë drejtuar kah Zyra e Komisionerit për Gjuhë dhe organizatat e shoqërisë civile për të përmirësuar dhe avancuar cilësinë e gjuhës së përdorur, veçanërisht në komunikimin e drejtpërdrejt me qytetarët.

KOMUNA E GRAÇANICËS

Më 25 mars 2015, moderatori i tryezës së rrumbullakët ka prezantuar gjetjet e aktivitetit “Klienti i fshehtë”. Përgjithësisht, meqenëse komuna e Graçanicës është komunë me shumicë serbe, komuniteti shqiptar ballafaqohet me vështirësi në komunikim për shkak se zyrtarët komunal nuk flasin gjuhën e tyre, edhe pse ata tentojnë që të dalin në ndihmë. Ndërtesa e komunës ka mbishkrimet dhe shenjat drejtuese në të dyja gjuhët. Të gjithë formularët dhe lajmërimet janë në dispozicion në të dy gjuhët nga shërbimet komunale. Ueb faqja e komunës nuk është shumë funksionale (ka vonesë disaditore në postimin e lajmeve në gjuhën shqipe), por ekziston një adresë elektronike për aplikime, pyetje dhe kërkesa. Posta elektronike e dërguar në gjuhën shqipe me kërkesë për mbajtje të takimit është kthyer në kohën e duhur në shqip dhe serbisht.

Pjesëmarrësit në tryezë të rrumbullakët kanë shqyrtuar gjetjet, shkaktarët kryesor të mundshëm dhe zgjidhjet e mundshme. Një prej problemeve që kishin pjesëmarrësit e tryezës së rrumbullakët ishte zbatimi i Ligjit nga institucionet e nivelit qendror. Ministrinë shpesh dërgojnë dokumente, njoftime dhe bëjnë thirrje në një gjuhë. Përgjegjësia për mos zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve është në disa nivele dhe nuk duhet injoruar, pasi që institucionet në nivel qendror dhe lokal, organizatat dhe individët, të gjithë e bartin barrën. Në anën tjetër, një nga pjesëmarrësit ka ngritur lartë punën e Ministrisë së Shëndetësisë dhe e ka përmendur atë si shembull të praktikës së mirë të respektimit të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve.

Aty është ngritur pyetja se çka është ky “alfabet” serb i përmendur në Ligj? Komisioneri ka shpjeguar që shkrimi latin dhe cirilik janë alfabetet të barabarta në gjuhën serbe dhe që të dyja shkrimet mund të përdoren si të tilla, por preferohet alfabeti latin për hir të kuptueshmërisë. Komisioneri gjithashtu ka pohuar që është e nevojshme që të krijohet një organ që të merret me përkthime dhe interpretime. Vetëm atëherë mund të lekturohet Ligji dhe mund të bëhet i mundur përdorimi i gjuhës letrare serbe.

Gjatë tryezës së rrumbullakët është përmendur gjithashtu komuna e Prishtinës, pasi që dygjuhësia atje është çështje e vullnetit të mirë të individit. Aty gjithashtu është përgjigjur në pyetjen se si është vendosur nga USAID-i se cilat do të jenë komunat partnere në programin e tyre *Ta avancojmë Kosovën së bashku*.

Gjithashtu është ngritur pyetja lidhur me miratimin e gjuhës rome si gjuhë zyrtare në Komunën e Graçanicës. Shpjegimi i përfaqësuesit të komunës ishte që nuk kishte resurse të

mjaftueshme për të bërë një gjë të tillë, por ka gjasa që kah fundi i vitit, ndoshta në nëntor, kjo mund të miratohet nga Kuvendi Komunal i Graçanicës.

Një gjë që tingëllonte si nismë interesante ishte rifutja e mësimi të gjuhëve në shkollat fillore në Kosovë. Kjo do të thotë që serbët do të kenë gjuhën shqipe si pjesë e plan-programit të tyre, e gjithashtu edhe shqiptarët do të kenë gjuhën serbe. Edhe pse kjo mund të tingëllojë si fanta-shkencë dhe si diçka për të cilën do të na nevojiten më shumë se njëqind vjet për të arritur, njerëzit e kuptojnë që është e vetmja përpjekje dhe qëllim realist. Mirëkuptimi i ndërsjellë është e vetmja gjë që mund të çojë në pajtim dhe respektim të drejtave të njeriut.

Gjatë tryezës të rrumbullakët janë diskutuar problemet, si dhe sfidat dhe mënyrat në të cilat Zyra e Komisionerit për Gjuhë mund të ndihmojë komunat në punët e tyre. Në fund, tryeza e rrumbullakët ishte resurs i vlefshëm për atë se si të përmirësohet puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë dhe si të zbatohet më mirë Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E ISTOGUT

Më 13 maj 2015, moderatori ka prezantuar në tryezë të rrumbullakët gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqë Komuna e Istogut ka popullatë me shumicë shqiptare, “Klienti i fshehtë” ishte serb. Rezultatet e hulumtimit në Komunën e Istogut janë të kënaqshme dhe të pranueshme. Gjetjet e “Klientit të fshehtë” në Komunën e Istogut tregojnë një pasqyrë të qartë të Komunës që respekton Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve dhe tregon gatishmërinë e zyrtarëve komunal për t’u përgjigjur në kërkesat e qytetarëve në cilëndo gjuhë zyrtare, siç kërkohet me ligj. Sipas raportit të “Klientit të fshehtë”, mbishkrimet dhe shenjat janë adekuate dhe të gjitha shërbimet tjera të kërkuara ishin marrë në gjuhën e Klientit dhe shërbimi ishte në nivel shumë profesional. Përveç kësaj, kur “Klienti i fshehtë” dërgoi postë elektronike në një adresë zyrtare të postës elektronike të autoriteteve komunale duke kërkuara informata të caktuara, përgjigja erdhi në kohë të arsyeshme dhe në gjuhën amtare të Klientit. Të gjitha gjetjet e “Klientit të fshehtë” janë konfirmuar nga të gjithë pjesëmarrësit e tryezës së rrumbullakët.

Janë diskutuar gjithashtu tema tjera, duke përfshirë problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët kur bëhet fjalë për përdorimin e gjuhës. Tryeza e rrumbullakët gjithashtu ka përfshirë vështirësitë që ka komuna me zbatimin e Ligjit për Përdorimin të Gjuhëve, si dhe mënyrat se si mund të ndihmojë Zyra e Komisionerit për Gjuhë.

Përfaqësuesit e komunitetit serb kanë diskutuar problemet me përdorimin e gjuhës kur bëhet fjalë për institucionet dhe bizneset tjera që kanë rëndësi sociale, siç janë kompanitë shpërndarëse, gjyqësori, bankat, etj.

Disa zyrtarë komunal kanë pohuar se nuk kanë ditur që ekziston Zyra e Komisionerit për Gjuhë.

Është konfirmuar që ka probleme me zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhës në këtë komunë, por ato janë minimale me gjithë mungesën e kapaciteteve dhe resurseve për zbatim. Është përfunduar që ekziston gatishmëria e zyrtarëve komunal dhe menaxhmentit për të respektuar ligjet, posaçërisht Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E KLINËS

Më 22 prill 2015, moderatori ka prezantuar në tryezë të rrumbullakët gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqë Komuna e Klinës ka popullatë me shumicë shqiptare, “Klienti i fshehtë” ishte serb. Gjetjet e hulumtimit në Komunën e Klinës nuk janë optimale dhe njerëzit nuk ndihen të pranueshëm apo të mirëpritur në hapësirat e objektit komunal. Shumica e mbishkrimeve në

objektin komunal ishin vetëm në një gjuhë, dhe recepsionistët ishin shumë të pasjellshëm. Rrjedhimisht, informatat e nevojshme nuk kanë mundur të merren. Shumica e informatave dhe shpalljeve në tabelën e lajmërimeve ishin tërësisht në gjuhën shqipe dhe vetëm në gjuhën shqipe. “Klienti i fshehtë” gjithashtu ka vërejtur që nuk ka numër të mjaftueshëm të shërbyesve civil që flasin të dyja gjuhët. Kjo e rëndon edhe më tej situatën që qytetarët të shfrytëzojnë të drejtat e tyre dhe të kryejnë obligimet që kanë ndaj autoriteteve lokale.

Në tryezë të rumbullakët janë diskutuar problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët kur nuk respektohet Ligji për Përdorimin e Gjuhëve. Gjithashtu janë diskutuar vështirësitë që ka komuna me zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe mënyrat se si mund të ndihmojë dhe kontribuojë Zyra e Komisionerit për Gjuhë.

Përfaqësuesit e komunitetit serb kanë shprehur shqetësimet e tyre lidhur me respektimin e të drejtave të tyre dhe obligimet e administratës lokale. Ata pohojnë që problemet lindin nga mosrespektimi i Ligjit të Përdorimit të Gjuhëve nga administrata lokale dhe institucionet tjera publike. Përfaqësuesit e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë janë përgjigjur në pyetjet sa i përket kufizimeve dhe përgjegjësi të Zyrës së tyre.

Zyra e Komisionerit do të bëjë çdo gjë që është në kompetencat e saj për të përmirësuar cilësinë e përdorimit të gjuhëve zyrtare në këtë komunë dhe në komunat tjera. Zyra ka shprehur shqetësimin dhe befasinë lidhur me problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët. Zyra e Komisionerit për Gjuhë nuk ishte në dijeni për asnjërin nga problemet që janë diskutuar në tryezë të rumbullakët, edhe pse qytetarët kanë mundësinë që të dorëzojnë ankesë në Zyrë.

Përmes diskutimeve në tryezë të rumbullakët, Zyra e Komisionerit ka tentuar që të shpjegojë juridiksionin që ata kanë dhe përpjekjet që ndërmarrin për të promovuar përdorimin e gjuhës. Ata gjithashtu kanë shprehur shqetësimet për disa raste pasi që raportet që ata kanë pranuar nga kjo komunë ishin të kënaqshme, andaj nuk ishin në dijeni për gjendjen reale.

Pjesëmarrësit kanë kërkuar nga Zyra e Komisionerit që të ngrihet çështja e pabarazisë së të drejtave për shkak të barrierave gjuhësore, duke iu referuar një numri të madh të mangësive që hasin në komunikimin çdo ditë me autoritetet lokale. Zyra e Komisionerit është zotuar fuqishëm që do të përdorë të gjitha resurset në dispozicion në mënyrë që të shtyjë autoritetet lokale që të respektojnë Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve. Në këtë mënyrë, komunikimi ndërmjet serbëve dhe përfaqësuesve komunal do të lehtësohet që ata të kenë qasje në të drejtat e tyre.

Në tryezë të rumbullakët janë përmendur çështjet që kanë të bëjnë me rekomandimet nga Komisioneri, si dhe përpjekjet që duhet të merren në konsideratë nga institucionet përkatëse lidhur me këto rekomandime. Nga Zyra e Komisionerit është kërkuar që t’u ofrojë pjesëmarrësve rekomandimet e miratuara dhe të zbatuar nga disa institucione deri më tani. Ata gjithashtu kanë pyetur se çka ndodhë nëse këto rekomandime nuk respektohen dhe nëse Zyra ka ndonjë tjetër mekanizëm në dispozicion.

Gjithashtu janë përmendur edhe problemet me institucionet dhe autoritetet kompetente, si policia apo gjyqësori. Shumë shpesh qytetarët i pranojnë ftesat për gjykatë vetëm në shqip dhe nëse nuk u përgjigjen iu nënshtrohen masave ndëshkuese, megjithëse institucioni nuk e ka përmbushur obligimin e saj gjyqësor lidhur me Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve.

Komisioneri për Gjuhë i është përgjigjur të gjitha pyetjeve dhe ka adresuar sugjerimet e qytetarëve, duke shpjeguar procedurën për të parashtruar ankesë, si dhe procedurën për të dëshmuar që janë shkelur të drejtat.

KOMUNA E KLLOKOTIT

Më 25 shkurt 2015, moderatori ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqë Komuna e Parteshit ka popullatë me shumicë serbe, “Klienti i fshehtë” ishte shqiptar. Përvoja e saj tregon që pjesëtarët e komunitetit shqiptar ndihen të mirëpritur kur futen në ndërtesën e komunës. Mbishkrimet dhe shenjat udhëzuese janë në të gjuhët dhe personeli dhe zyrtarët janë ndihmues. Zyrtarët mund të ofrojnë të gjithë formularët dhe shpalljet në të dyja gjuhët. Ueb faqja nuk është shumë funksionale dhe nuk ka ndonjë adresë të postës elektronike në të cilën mund të dërgohen kërkesa apo pyetje. Si përfundim, duke marrë në konsideratë resurset dhe mundësitë, udhëheqësit komunal janë me të vërtetë duke tentuar që të zbatojnë Ligjin për Përdorimin e Gjuhës më së miri që munden. Pjesëmarrësit kanë vënë në pah që buxheti është i vogël dhe që infrastruktura joadekuatë është pengesë e madhe.

Një problem që është ngritur ka të bëjë me dokumentet që Komuna i pranon nga institucionet e nivelit qendror e që janë vetëm në një gjuhë. Ministrinë lënë jashtë shumë informata kyçe, pasi që të gjitha dokumentet, lajmërimet dhe rregulloret dërgohen në vetëm një gjuhë. Shenjat e trafikut dhe shenjat rrugore gjithashtu janë një çështje e ngritur. Softueri që zyrtarët komunal e marrin nga niveli qendror është vetëm në shqip. Gjithashtu është vënë në pah që mosnjohja e dy gjuhëve i ka dekurajuar popullatën minoritare nga shfrytëzimi i shërbimeve shëndetësore (“Jemi me fat nëse pjesëtari i personelit është i moshuar, në ç’rast ata i dinë të dyja gjuhët!”).

Tryeza e rumbullakët ishte resurs i vlefshëm për atë se si të përmirësohet puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë dhe si të zbatohet më mirë Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E NOVOBËRDËS

Më 25 mars 2015, moderatori ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Në këtë rasti “Klienti i fshehtë” ishte shqiptar. Hulumtimi i kryer nga CSD-ja është bërë pak para tryezës së rumbullakët dhe ka arritur në përfundim që pjesëtarët e cilësdo përkatësi etnike ndihen plotësisht të mirëpritur kur futen në ndërtesën e Komunës. Në hyrje të ndërtesës së Komunës është një tabelë lajmërimesh në të dy gjuhët, prandaj secila palë ka qasje në informata. Tabela për informacione e komunës përmban të gjitha vendimet dhe lajmërimet në të dyja gjuhët. Megjithatë, njoftimet për subvencionet nga Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe për Menaxhimin e Ujërave të cilat ishin të postuara në atë moment ishin vetëm në gjuhën shqipe. Në këtë rast u konfirmua edhe gatishmëria e punëtorëve për të ndihmuar. Në hyrje të pjesës administrative të ndërtesës së komunës është një tabelë në të dy gjuhët. Të gjithë formularët dhe informatat bazë mund të merren në të dyja gjuhët tek tavolina për informacione. Mbishkrimet në të gjitha sportelet për informata janë në të dy gjuhët. Klienti gjithashtu ka kontrolluar ueb faqen e komunës dhe gjetur që të gjitha lajmet dhe përditësimet janë në të dy gjuhët dhe që është shumë e lehtë për të gjetur informatat e kërkuara.

Sistemi informativ i komunës si dhe ueb faqja dhe përkthimet janë përmirësuar dukshëm krahasuar me periudhën e kaluar dhe aktualisht komuna ka të punësuar dy përkthyes. Ata janë skajshmërisht të mbingarkuar me punë administrative dhe të përkthimit (drejtoritë janë të përziera, prandaj dokumentet e brendshme përkthehen gjithashtu).

Një problem i treguar nga përfaqësuesi i administratës lokale është që ata pranojnë dokumente nga niveli qendror në vetëm një gjuhë. Ministrinë pa dashje lënë anash informata pasi që të gjitha dokumentet, lajmërimet dhe rregulloret dërgohen në një gjuhë.

Komisioneri ka shpjeguar se pse nuk zbatohen ndëshkimet dhe pse nuk dënohen individët. Duke u bazuar në përvojën e tij, ai vlerëson se Ligji për Përdorimin e Gjuhëve nuk është shkelur qëllimshëm dhe që palët janë të gatshme që të respektojnë rekomandimet dhe të bashkëpunojnë.

Qytetarët priren të ankohen vetëm në takime publike dhe numri i atyre që ankohen për shkeljen e të drejtave të tyre është i vogël. Për shembull, është një fakt që dihet pak për të që kur regjistrohet automjeti në Gjilan, patenta e shoferit mund të merret vetëm në gjuhën shqipe. Emrat na serbishtja janë transkriptuar në shqip, gjë që cenon identitetin e individit, dhe e gjithë kjo gjoja ka ndodhur për shkak të mungesës së serverit.

Në tryezë të rrumbullakët është ngritur çështja lidhur me atë se a përmendet alfabeti serb në Ligj. Komisioneri ka shpjeguar që shkrimi latin dhe cirilik janë alfabete të barabarta në gjuhën serbe dhe që të dyja mund të përdoren si të tilla, por preferohet alfabeti latin për hir të kuptueshmërisë. Komisioneri gjithashtu ka pohuar që është e nevojshme që të krijohet një organ që të merret me përkthime dhe interpretime. Vetëm atëherë mund të lekturohet Ligji dhe mund të bëhet i mundur përdorimi i gjuhës letrare serbe.

Një tjetër nismë interesante ishte rifutja e mësimin të gjuhëve në shkollat fillore në Kosovë. Kjo do të thotë që serbët do të kenë gjuhën shqipe si pjesë e plan-programit të tyre, e gjithashtu edhe shqiptarët do të kenë gjuhën serbe.

Në fund, tryeza e rrumbullakët ishte resurs i vlefshëm për atë se si të përmirësohet puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë dhe si të zbatohet më mirë Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E OBILIQIT

Më 18 mars 2015, moderatori ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqenëse komuna e Obiliqit është e populluar me shumicë shqiptare, “Klienti i fshehtë” ishte serb. Hulumtimi i kryer CSD-ja është bërë pak para tryezës së rrumbullakët. “Klienti i fshehtë” ishte i obliguar që të vizitojë komunën disa herë dhe secilën herë ai ka pasur trajtim të ndryshëm, kur bëhet fjalë për kulturën e komunikimit me rojën e portës. Trajtimi i “Klientit të fshehtë” varej nga përkushtimi personal i individit për komunikim me publikun. Në të njëjtën mënyrë, qasja në dokumente dhe komunikimi në serbisht varet nga vullneti i individit apo departamenteve komunale në të cilat klienti kërkon informata.

Gjendje e ngjashme paraqitet me disponueshmërinë e informatave. Lajmërimet në tabelën për informim në shumicën e rasteve vetëm në një gjuhë apo nuk ekzistojnë fare. Domethënë, nëse shpalljet janë në të dy gjuhët varet shumë nga departamentet individuale dhe vullneti i individëve që punojnë në ato departamente. Në përgjithësi, shumica e informatave dhe lajmërimeve janë vetëm në një gjuhë.

Pjesëmarrësit e tryezës së rrumbullakët kanë pohuar që hulumtimi i prezantuar nga “Klienti i fshehtë” rezonon dhe që problemi nuk qëndron në vullnetin e autoriteteve për të zgjidhur këtë problem dhe për të zbatuar në tërësi Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve. Më saktë, problemi qëndron në mungesën e resurseve.

Përfaqësuesit e administratës lokale kanë folur lidhur me pamundësinë për të implementuar dhe zbatuar në tërësi Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve për shkak të mungesës së personelit dhe resurseve. Individët, posaçërisht të rinjtë, nuk flasin gjuhë tjetër.

Tryeza e rrumbullakët është mbajtur në atmosferë miqësore dhe konstruktive ku secili me respekt shprehte shqetësimet për këtë temë, pavarësisht se cilit komunitet i përkisnin. Gjatë tryezës së rrumbullakët janë diskutuar çështje të ndryshme, si dhe sfidat dhe mënyrat në të cilat Zyra e Komisionerit për Gjuhë mund t’i ndihmojë komunat në punën e tyre. Gjithashtu kishte diskutime se si të përmirësohet së bashku puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë si dhe si të zbatohet Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E PARTESHIT

Më 25 shkurt 2015, moderatori ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqenëse komuna e Parteshit është e populluar me shumicë serbe, “Klienti i fshehtë” ishte shqiptar. Përvoja e tij demonstroi që pjesëtarët e komunitetit shqiptar nuk marrin shërbimet e kërkuara në gjuhën e tyre amtare. Mbishkrimet dhe shenjat rrugore nuk janë në të dy gjuhët. Personeli dhe zyrtarët që janë përgjegjës për orientimin e njerëzve në vendet e duhura nuk kanë mundur të përmbushin kërkesat e tyre. Pas vizitës së ndërtesës së Komunës për disa herë, Klienti shqiptar nuk ka mundur të gjejnë as një zyrtar të vetëm që ishte në gjendje t’i ndihmojë dhe t’i përgjigjet në gjuhën e tij amtare.

Gjatë tryezës së rumbullakët, përfaqësuesit nga administrata lokale kanë vënë në pah që autoritetet komunale kanë problem të madh me buxhetin. Gjithashtu duhet përmendur që ndërtesa e komunës në Partesh nuk ka mbishkrimet në gjuhën serbe, as në ndërtesën e re e as në disa prej zyrave. Përfaqësuesit nga administrata lokale kanë deklaruar që është e vërtetë që qeverisja e kaluar nuk ka pasur asnjë përkthyes të punësuar dhe me të filluar me punë kjo administratë, është punësuar një zyrtar për përkthim. Megjithatë, problemi qëndron në faktin që të gjitha vendimet dhe dokumentet që janë miratuar më parë duhen përkthyer gjithashtu, gjë që merr shumë kohë me vetëm një përkthyes. Ekziston vullneti politik i autoriteteve komunale, por nevojiten resurse dhe kohë.

Një problem që është ngritur ka të bëjë me dokumentet që autoritetet komunale i pranojnë nga institucionet e nivelit qendror e që janë vetëm në një gjuhë. Ministrinë lënë anash informata, pasi që të gjitha dokumentet, lajmërimet dhe rregulloret dërgohen në vetëm një gjuhë dhe të gjitha dokumentet duhen përkthyer.

Përgjegjësia për zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve bie në disa nivele dhe institucionet e nivelit lokal, institucionet qeveritare, organizatat dhe individët, që të gjithë e bartin këtë barrë.

Në fund, tryeza e rumbullakët ishte resurs i vlefshëm për atë se si të përmirësohet puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë dhe si të zbatohet më mirë Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E PEJËS

Më 22 prill 2015, moderatori në tryezë të rumbullakët ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqenëse komuna e Pejës është e populluar me shumicë shqiptare, “Klienti i fshehtë” ishte serb. Gjetjet nga hulumtimi në Komunën e Pejës janë shumë të kënaqshme dhe shumë pozitive. Të gjitha mbishkrimet në hapësirat e objektit të komunës janë në të dy gjuhët, prandaj vizitorët ndihen të mirëpritur me të hyrë në ato hapësira pasi që ata mund të orientohen vetë dhe të gjinden lehtë. “Klienti i fshehtë” ka vërejtur që shumica e zyrtarëve në Komunën e Pejës flasin gjuhën serbe apo boshnjake dhe që janë shumë miqësorë e ofrojnë përkrahjen adekuate. Të gjitha dokumentet dhe informatat tjera që qytetarëve u nevojiten mund të merren në të dy gjuhët. Kur merret në konsideratë mungesa e personelit të kualifikuar dhe fakti që vetëm dy (2) zyrtarë janë të punësuar si përkthyes/interpret profesionistë, rezultatet e hulumtimit janë inkurajuese.

Në tryezë të rumbullakët janë diskutuar temat si problemet që hasin qytetarët kur bëhet fjalë për përdorimin e gjuhës. Aty gjithashtu është diskutuar lidhur me vështirësitë që autoritetet komunale i kanë në zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe mënyrat se si mund të ndihmojë dhe kontribuojë Zyra e Komisionerit për Gjuhë në zgjidhjen e kësaj çështjeje. Autoritetet komunale kanë treguar gatishmëri për të krijuar një grup punues për gjuhët, gjë që është vlerësuar nga të gjithë pjesëmarrësit.

Përfaqësuesit serb gjatë tryezës së rumbullakët kanë vënë në pah problemet me gjuhën në institucione tjera të rëndësishme si qendrat mjekësore, spitalet, gjyqësori, stacionet e autobusëve, etj.

Përfaqësuesit e Zyrës së Komisionerit janë zotuar që to të sigurojnë që Ligji për Përdorimin e Gjuhëve të jetë në fuqi në të gjitha institucionet e Pejës dhe Kosovës.

Përfaqësuesit e komunitetit boshnjak gjithashtu kanë diskutuar çështjen e përditësimit joadekuat të ueb faqes së komunës dhe mos publikimin e lajmeve dhe informatave tjera në gjuhën boshnjake. Ata kërkojnë që gjuha e tyre të respektohet në mënyrë të barabartë si gjuhë zyrtare në komunë.

Në fund të tryezës së rumbullakët është përfunduar që ka probleme me zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve në territorin e komunës. Megjithatë, është e rëndësishme që të theksohet gatishmëria e komunës për të zgjidhur këto çështje dhe për të gjetur zgjidhje lidhur me të drejtat për gjuhën në pajtueshmëri me Ligjin.

KOMUNA E RANILLUGUT

Më 4 mars 2015, moderatori ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqenëse komuna e Ranillugut është e populluar me shumicë serbe, “Klienti i fshehtë” ishte shqiptar. Përvoja e saj zbulon që pjesëtarët e komunitetit shqiptar ndihen rehatshëm kur futen në ndërtesën e komunës. Shumica e mbishkrimeve dhe shenjat udhëzuese janë në të dy gjuhët, por në disa vende nuk janë. Personeli dhe zyrtarët janë ndihmues edhe pse nuk e flasin shqipen. Zyrtarët komunal mund të iu ofrojnë të gjithë formularët dhe shpalljet në të dy gjuhët. Ueb faqja nuk është funksionale pasi që ka vonesa disa ditore në gjuhët e minoritarëve në komunë. Posta elektronike që “Klienti i fshehtë” e ka dërguar, nuk është përgjigjur në gjuhën e tij amtare nga zyrtarët komunal. Si përfundim, duke marrë në konsideratë resurset dhe mundësitë, udhëheqësit komunal janë më të vërtetë duke bërë përpjekje që të zbatojnë Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve.

Pjesëmarrësit kanë vënë në pah që buxheti është i vogël dhe që infrastruktura e pamjaftueshme është pengesë e madhe. Një problem i listuar ka të bëjë me dokumentet që ata i pranojnë nga institucionet e nivelit qendror e që janë vetëm në një gjuhë. Ministrinë lënë jashtë shumë informata, pasi që të gjitha dokumentet, lajmërimet dhe rregulloret dërgohen në vetëm një gjuhë. Shenjat e trafikut dhe shenjat rrugore gjithashtu janë një çështje e ngritur. Softueri që zyrtarët komunal e marrin nga niveli qendror është vetëm në një gjuhë pune, në shqip.

Në fund, tryeza e rumbullakët ishte resurs i vlefshëm për atë se si të përmirësohet puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë dhe si të zbatohet më mirë Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E SHTËRPECËS

Më 1 prill 2015, moderatori ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqenëse komuna e Shtërpcës është e populluar me shumicë serbe, “Klienti i fshehtë” ishte shqiptar. Hulumtimi i kryer nga CSD-ja është bërë pak para tryezës së rumbullakët dhe ka zbuluar që pjesëtarët e komunitetit shqiptar ndihen se janë të mirëpritur me t’u futur në ndërtesën e komunës. Në hyrje të objektit të komunës është tabela për informim në të dy gjuhët. Tabela për informim përmban të gjitha vendimet dhe lajmërimet në të dy gjuhët. Aty ishin dy roje të portës, njëri serb e tjetri shqiptar dhe “Klienti i fshehtë” ka marrë të gjitha informatat e nevojshme. Shumica e zyrave kanë personel nga përkatësi të ndryshme etnike, prandaj marrja e informatave të nevojshme është relativisht e lehtë.

Mbishkrimet në të gjitha zyrtarët janë në të dy gjuhët, si dhe shenjat tek sporteli i pranimit. Informatat e kërkuara i janë dhënë “Klientit të fshehtë” në gjuhën e tij/saj amtare. Të gjithë formularët dhe dokumentet mund të merren në të dy gjuhët në ndërtesën e komunës së Shtërpcës.

“Klienti i fshehtë” ka kontrolluar ueb faqen e komunës dhe ka zbuluar që shumica e lajmeve publikohen në të dy gjuhët, por disa artikuj janë me vonesë disa ditore. Në administratën komunale janë të punësuar dy përkthyes, një serb dhe një shqiptar.

Vullneti i mirë nuk mundet dhe nuk duhet të jetë faktor jetik në këtë rast, veçanërisht kur flitet për zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve. Zbatimi i këtij Ligji kërkon një përgjegjësi të caktuar. Ne nuk mundëm të merrnin përgjigjen e duhur në pyetjen se kush do të ishte personi përgjegjës në këtë rast. Autori i pyetjes u përgjigj në përmbajtjen e mesazhit. Sidoqoftë, nëse diçka humbet në përkthim apo ndryshon kuptimi, do të ishte pothuajse e pamundshme që të gjendet personi përgjegjës.

Një problem i përmendur ka të bëjë me dokumentet që ata i pranojnë nga institucionet e nivelit qendror e që janë vetëm në një gjuhë. Ministrinë pa dashje lënë jashtë informata, pasi që të gjitha dokumentet, lajmërimet dhe rregulloret dërgohen në vetëm një gjuhë. Ka përjashtime, por në shumicën e rasteve, përvojat pozitive të gjitha vijnë nga përpjekjet individuale, në vend se të vijnë nga proceset institucionale.

Një gjë që tingëllonte si nismë interesante ishte rifutja e mësimit të gjuhëve në shkollat fillore në Kosovë. Kjo do të thotë që serbët do të kenë gjuhën shqipe si pjesë e plan-programit të tyre, e gjithashtu edhe shqiptarët do të kenë gjuhën serbe. Në fund, tryeza e rumbullakët ishte resurs i vlefshëm për atë se si të përmirësohet puna e Zyrës së Komisionerit për Gjuhë dhe si të zbatohet më mirë Ligji për Përdorimin e Gjuhëve.

KOMUNA E VUSHTRISË

Më 18 mars 2015, moderatori në tryezë të rumbullakët ka prezantuar gjetjet e hulumtimit të kryer nga “Klienti i fshehtë”. Meqenëse komuna e Vushtrisë është e populluar me shumicë shqiptare, “Klienti i fshehtë” ishte serb. Rezultatet e hulumtimit nga “Klienti i fshehtë” në komunën e Vushtrisë janë të kënaqshme kur merret në konsideratë që Klienti ka marrë përgjigje në gjuhën e tij për secilën kërkesë të bërë dhe zyrtarët kanë demonstruar profesionalizëm dhe dëshirë për të ndihmuar. Ngjashëm si me komunat tjera janë vërejtur disa mangësi. Komuna ka vetëm një përkthyes/interpret, megjithatë, zyrtarët tjerë ndihmojnë dhe ofrojnë shërbime pa ndonjë vonesë në gjuhën e Klientit. Nëse ndonjëri zyrtar nuk e dinte gjuhën e Klientit, ai/ajo, në mënyrë shumë të sjellshme kërkonin nga Klienti që të priste derisa të mund të ndihmonte ndonjë zyrtar që flet gjuhën. Megjithatë, “Klienti i fshehtë” ka vërejtur që të gjitha mbishkrimet dhe shpalljet nuk janë në të dyja gjuhët. Kjo e bën të vështirë për qytetarët që të gjinden në hapësirat e qeverisë lokale.

Probleme në përdorimin e gjuhës janë ngritur për të dyja gjuhët, serbe dhe shqipe. Të dyja gjuhët janë shtrembëruara në shkallë të madhe dhe me gabime gramatikore si rezultat i mungesës së personelit dhe resurseve si dhe mungesës së përkthyesve/interpretëve profesionistë. Gjithsesi, problemi më i madh është me gjuhën serbe, por ka probleme edhe me përkthimet në gjuhën shqipe.

Komuna e Vushtrisë ka vetëm një përkthyes/interpret dhe ekziston një vullnet i madh tek punëtorët që të zbatojnë dygjuhësinë, gjë që është vërejtur nga “Klienti i fshehtë”. Pavarësisht nga vështirësitë, komuna ka demonstruar gatishmëri për të vazhduar së përmirësuar cilësinë e përdorimit të gjuhës në mënyrë që të tejkalojë barrierat dhe problemet me të cilat ballafaqohen qytetarët që jetojnë në territorin e kësaj komune.

Debati ka kaluar në një atmosferë miqësore ku të gjithë pjesëmarrësit, pavarësisht nga përkatësia e tyre etnike, kanë shprehur pakënaqësitë e tyre dhe problemet me të cilat ballafaqohen kur bëhet fjalë për përdorimin e gjuhës.

PËRMBLEDHJE E TRYEZAVE TË RRUMBULLAKËTA

Rezultatet nga tryezat e rrumbullakëta të mbajtura në të gjitha komunat partnere (12 komuna) në projektin e USAID-it “Ta avancojmë Kosovën së bashku” nga shkurti deri në maj 2015 tregojnë që të gjitha komunat kanë probleme të ngjashme në implementimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve. Gjatë implementimit të projektit “Përkrahja në përpjekjet e Komisionerit për Gjuhë në Promovimin e përdorimit të gjuhëve zyrtare në 12 komuna partnere”, CSD-ja kanë vënë re disa mangësi në implementimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve. Problemi me zbatimin e Ligjit është parë së pari në mungesën e kapaciteteve dhe përkthyesve/interpretëve profesionistë në vetëqeverisjen lokale, si dhe në mungesën e komunikimit të drejtpërdrejt me autoritetet qendrore.

Të gjitha komunat partnere ballafaqohen me probleme të ngjashme, duke përfshirë mungesën e kapaciteteve dhe resurseve kur bëhet fjalë për përkthyesit/interpretët dhe përgjegjësinë e tyre për të përkthyer tekstin saktësisht. Gjuha serbe dhe shqipe janë gjuhë zyrtare në mbarë territorin e Kosovës dhe si të tilla janë të së njëjtës rëndësi. Të dyja gjuhët duhet të jenë konsistente dhe të barabarta pa dykuptimësi. Ligji për Përdorimin e Gjuhëve mbron njësoj të dyja gjuhët si dhe strukturën etnike institucionale. Megjithatë, zbatimi i plotë i këtij ligji është ende i vështirë pasi që gjatë procesit të ligj-bërjes, nuk janë marrë në konsideratë implementimi dhe vështirësitë që mund të lindin. Fatkeqësisht, rasti i Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve nuk është i vetmi. Ka edhe raste të tjera dhe ligje të cilat nuk zbatohen plotësisht, por mund të interpretohen në mënyra të ndryshme për shkak të përkthimit të dobët. Secila nga komunat e përmendura në të cilat është zbatuar ky projekt, ka një deri në dy përkthyes/interpretë të cilët janë të mbingarkuar me përkthimin e dokumenteve komunale. Ata kryesisht punojnë me rregullore, shkresa, kërkesa dhe dokumentacion tjetër administrative, ndërsa më së paku punojnë me qytetarët të cilëve u bëhet një trajtim i dobët. Komunat që demonstrojnë progres dhe përmbushin më shumë obligime nga ky ligj, kanë struktura të barabarta për qytetarët e komunitetit shqiptar, serb dhe të tjerë.

Një gjë tjetër që mund të konsiderohet si konkludim nga tryezat e rrumbullakëta është konfirmimi nga përfaqësuesit dhe zyrtarët e autoriteteve lokale që komunikimi me autoritetet qendrore është gjithmonë apo shumë shpesh, vetëm në një gjuhë. Kjo do të thotë që të gjitha dokumentet, rregulloret, ligjet dhe mënyrat tjera të komunikimit, nga autoritetet qendrore me administratën lokale janë një-gjuhësore (në këtë rast vetëm në shqip), gjë që i obligon përkthyesit/interpretët që punojnë në administrata lokale të përkthejnë të gjithë dokumentacionin. Përkthyesit/interpretët që punojnë në administratë lokale nuk janë të trajnuar për fusha specifike teknike, por ata përkthejnë/interpretojnë çdo gjë, nga infrastruktura në arsim e shëndetësi, gjë që shpesh çon në interpretime të pasakta. Sidoqoftë, administratat lokale janë të obliguara që të dërgojnë tek institucionet qendrore të gjitha kërkesat, rregulloret dhe dokumentet tjera në dy gjuhë zyrtare apo përndryshe ato nuk do të pranohen. Qeveritë lokale kanë vështirësi shtesë pasi përkthyesit marrin përsipër punë shtesë që është gati e pamundshme për të kryer në mënyrë adekuate dhe me nivel të lartë të cilësisë.

Çështja se kush e bartë përgjegjësinë për përkthime jo të sakta është diskutuar në tryeza të rrumbullakëta. Asnjëri nga të pranishmit nuk kishte përgjigje konkrete, por dihet nga përvoja e kaluar që askush nuk është ndëshkuar për shkak të përkthimit të dobët. Kjo vlen edhe për individët edhe për institucionet. Në këtë mënyrë, qytetarët janë ata që vuajnë më së shumti, qoftë për shkak se nuk mund të kuptojnë tekstin e përkthyer, apo për shkak se disa procedura vonohen për shkak të shkeljes së Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve nga institucionet. Përveç kësaj, shumica e dokumenteve nuk janë në të dy gjuhët; urdhri i zbatimit të detyrueshëm është marrë. Ndëshkimi nuk ekziston kur Ligji nuk ndiqet nga vet institucionet. Në anën tjetër kjo dëmton qytetarët.

Ne nuk mund të përgjithësojmë këto konkludime për të gjitha komunat, dhe as që mund të themi që Ligji për Përdorimin e Gjuhëve është shkelur qëllimisht. Komunat me zyrtarë dhe struktura të ndryshme etnike dhe janë përpara në aspektin e sigurimit që të gjithë qytetarët marrin shërbimet

adekuate në gjuhën e tyre. Kjo vlen në aspektin e kapaciteteve maksimale të administratës lokale. Struktura etnike dhe zyrtarët që përdorin të dy gjuhët zyrtare në komunikimet e brendshme lehtësojnë ofrimin e shërbimeve për qytetarët në të dy gjuhët.

REKOMANDIMET

KOMUNAT

Këto rekomandime nuk do të zgjidhin të gjitha çështjet që kanë administratat lokale në zbatimin e plotë të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, por do t'iu ndihmojnë komunave që të arrijnë deri tek qytetarët dhe t'u ofrojnë atyre shërbime në gjuhën e tyre, diçka që është e garantuar me ligj. Këto rekomandime janë në pajtueshmëri me mundësitë aktuale të komunave për të pasur sukses në ofrimin e shërbimeve për qytetarët në dy gjuhë zyrtare në të gjitha komunitetet me përpjekje minimale.

- Qytetarët nga komuniteti pakicë nuk ndihen rehatshëm dhe mund të kenë probleme që të orientohen dhe të mund të drejtohen në vendin e duhur me të hyrë në shumicën e hapësirave të administratës lokale. Nëse zyrtarët në sportel nuk e dinë gjuhën e qytetarit, ata thjeshtë nuk mund të gjejnë departamentet dhe informatat e kërkuara në ato komuna.
 - a) Me pak përpjekje, përkthyesit që punojnë në administrata lokale mund të përkthejnë si duhet emrat e departamenteve;
 - b) Zyrtarët nga komunitetet pakicë që punojnë në qeverisjet lokale mund të ndihmojnë me përkthimin në gjuhë të ndryshme;
 - c) Nevojiten shumë pak përpjekje për të përkthyer hartat informative, të cilat tregojnë vendndodhjen e departamenteve, në gjuhën e pakicës.
- Në disa administrata komunale lokale, kur qytetari nga komuniteti pakicë kërkon informata të caktuara në gjuhën e vet amtare, zyrtarët nuk reagojnë pasi që nuk e dinë gjuhën. Shumë shpesh këta njerëz tentojnë të gjejnë mënyrë tjetër apo thjeshtë tërhiqen nga kërkesat e tyre.
 - a) Duhet të ketë më shumë konsideratë nga zyrtarët në departamentin e pranimit. Kur futet një person që flet tjetër gjuhë zyrtare, ai/ajo duhet të kërkojë nga kolegët që gjithashtu flasin gjuhën që t'iu ndihmojë në ofrimin e shërbimeve.
- Kur një pjesëtar i komunitetit pakicë kërkon një formular me qëllim të përdorimit të shërbimeve të ofruara nga qeverisja lokale, ai/ajo e pranon atë në një gjuhë tjetër apo në gjuhë të shkruar dobët madje të pakuptueshme të komunitetit pakicë në atë komunë.
 - a) Me solidaritetin e zyrtarëve nga komunitetet pakicë që punojnë në këto administrata lokale, këto dokumente mund të korrigjohen dhe të përkthehen qartë në gjuhën e synuar;
 - b) Kur dikush që flet gjuhë zyrtare kërkon formular nga zyrtari, por në gjuhë e komunitetit pakicë nga ajo komunë, zyrtari duhet të bëjë përpjekje dhe t'i japë formularin në gjuhën e tyre, apo nëse ai/ajo nuk e kupton kërkesën, atëherë ai/ajo duhet të kërkojë nga kolegët që flasin atë gjuhë që t'u ofrojnë klientëve shërbimet.
 - c) Nëse në departament nuk është asnjëri që flet gjuhën e personit, solidariteti ndërmjet zyrtarëve të cilët ofrojnë shërbime për qytetarët është i rëndësishëm jetike.

- Ekzistojnë institucione tjera të cilat janë të obliguara që t’i përmbahen Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe kompani me vlerë sociale të cilat shpesh nuk i përmbahen ligjit në fjalë. Kur këto institucione apo kompani shkelin këtë Ligj dhe nuk u ofrojnë qytetarëve shërbim në gjuhën e tyre (një nga gjuhët zyrtare), edhe pse ka mekanizma për të vepruar në këtë mënyrë, qytetarët nuk dinë se kujt t’i drejtohen për ndihmë dhe përkrahje në shfrytëzimin e të drejtave të tyre.
 - a) Administratat lokale duhet të veprojnë si ofrues shërbimi për qytetarët e vet, edhe nëse disa raste nuk janë në juridiksionin e tyre. Ata atëherë duhen drejtuar në adresën e duhur ku qytetarët mund të kërkojnë ndihmë në përdorimin e gjuhës së tyre;
 - b) Nëse personi nuk është në gjendje që personalisht të kërkojë apo të parashtrijë një kërkesë në adresën adekuate, administrata lokale është ajo që duhet t’u ndihmojë qytetarëve të vet. Ajo duhet t’iu prezantojë atyre proceset dhe procedurat në mënyrë që ata të mund të shfrytëzojnë të drejtat e tyre ta garantuara me ligj në institucionet që nuk janë në juridiksionin e komunës.

NDRYSHIMET INSTITUCIONALE

Gjatë viteve të punës së CSD-së me zyrtarët dhe autoritetet lokale, problemi i mos përdorimit të gjuhëve zyrtare është hasur çdo ditë, posaçërisht gjatë periudhës së zbatimit të projektit. Me qëllim të zgjidhjes së këtij problemi në nivelin lokal, nevojiten ndryshime në klasifikimin e vendeve të punës dhe arsimit të obligueshëm. Për zgjidhjen e këtyre problemeve, CSD-ja rekomandon:

- Çdo departament komunal duhet të ketë një përkthyes/interpret. Përkthyesi/interpreti i secilit departament duhet të dijë departamentin, terminologjinë dhe aktivitetet e departamentit. Duke vepruar kështu, do të zgjidhen problemet për sa i përket:
 - a) Disponueshmërisë së informatave për qytetarët në gjuhën e tyre amtare.
 - b) Disponueshmërisë së formularëve dhe kërkesave në të gjitha gjuhët në komunë;
 - c) Përkthimet nga një gjuhë në tjetrën do të jenë korrekte dhe pa dykuptimësi, të arsyeshme dhe në dispozicion të qytetarëve;
 - d) Udhëzimet, tabelat orientuese dhe hartat do të ishin të qarta dhe në gjuhët zyrtare të komunës;
 - e) Komunikimi me autoritetet qendrore do të lehtësohej dhe nuk do të kishte vonesa, paqartësi ose refuzim nga qeveria qendrore për shkak të përkthimeve me dykuptimësi apo kërkesave në vetëm një gjuhë.
- Mësimi i gjuhës së mjedisit si arsimim obligues (si serbisht ashtu edhe shqip) në të gjitha shkollat fillore dhe të larta në Kosovë.
 - a) Duke e miratuar këtë rekomandim, nuk do të zgjidhej menjëherë problemi i mos përdorimit të gjuhëve, por ai do të zgjidhej vetvetiu në të ardhmen e afërt. Mësimi i gjuhëve në shkolla do të rezultonte me një zgjidhje të plotë sistematike për zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve në Kosovë;
 - b) Për shkak të gjendjes së përgjithshme politike, në rast se ky rekomandim nuk mund të zbatohet së shpejti, zgjidhja e përkohshme do të ishte futja e mësimi joformal të gjuhëve në secilën komunë në tërë Kosovën. Zyrtarëve të autoriteteve lokale, gjyqësorëve, policisë, etj. të cilët punojnë drejtpërsëdrejti me qytetarët do tu jepej përparësi para të

gjithë qytetarëve tjerë të interesuar. Një grup tjetër me prioritet do të ishin punonjësit e kompanive të cilët kryejnë aktivitete shoqërore dhe punojnë drejtpërdrejt me qytetarët duke u ofruar shërbime.

ZYRA E KOMISIONERIT PËR GJUHËT:

- a) Zyra e Komisionerit për Gjuhët mundet që në mënyrë të pavarur, pa ankesa të qytetarëve, të reagojë nëse vërehen parregullsi në zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve;
- b) Çdo rekomandim që Zyra e Komisionerit për Gjuhët ia përcakton institucioneve që nuk e zbatojnë plotësisht Ligjin për përdorimin e gjuhëve duhet të jetë publik dhe të publikohet në faqen e internetit të Zyrës në mënyrë që të jenë të dukshme në mënyrë të qartë. Kjo do të rezultonte në një nivel më të lartë të transparencës së Zyrës;
- c) Takimet publike duhet të organizohen rregullisht në komuna në mënyrë që qytetarët të fitojnë besimin te Zyra e Komisionerit dhe ta kuptojnë rëndësinë e komunikimit dhe bashkëpunimit. Vet institucionet do ta shohin nevojën për zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve;
- d) Monitorimi i zbatimit të Ligjit për përdorimin e gjuhëve duhet të bëhet në bashkëpunim me organizatat e shoqërisë civile në nivelin lokal. Të definohen indikatorët e matshëm për progresin e qeverive lokale në zbatimin e ligjit;
- e) Promovon futjen e mësimin të gjuhës serbe dhe asaj shqiptare si lëndë obliguese në arsimin fillor dhe të lartë në Kosovë;
- f) Derisa sa të krijohen kushtet për mësim obligues të gjuhës në shkolla, Zyra e Komisionerit për Gjuhët duhet të mbështes dhe inkurajojë organizatat e shoqërisë civile që të organizojnë klasë jashtë plan programit për mësimin e gjuhëve zyrtare;
- g) Siguron se mësimi jashtë plan programit i gjuhëve zyrtare është i obligueshëm për nëpunësit civil në institucionet qendrore dhe lokale të cilat në mënyrë të drejtpërdrejtë ofrojnë shërbime për qytetarët.