



USAID
NGA POPULLI AMERIKAN
OD AMERIČKOG NARODA

Nalazi istraživanja o postojećim uslovima u opštinama koje su deo projekta CSD

“Podrška naporima poverenika Komisije za jezike za promovisanje upotrebe službenih jezika u 12 opština koje su partneri projekta USAID-a „Unapređujemo Kosovo zajedno“

Nalazi istraživanja

Izveštaji, preporuke, zaključci

Moj jezik, moje pravo, moje mogućnosti

2015.



Štampanje ovog izveštaja pomogla je Agencija SAD za međunarodni razvoj (USAID) kroz program Unapređujemo Kosovo zajedno. Stavovi u ovom izveštaju ne predstavljaju nužno stavove Agencije SAD za međunarodni razvoj ili vlade SAD.

SADRŽAJ

O PROJEKTU	4
O KANCELARIJI POVERENIKA ZA JEZIKE.....	5
O CSD – KOMUNIKACIJA ZA LOKALNI RAZVOJ (<i>COMMUNICATION FOR SOCIAL DEVELOPMENT</i>).....	6
AKTIVNOST „MISTERIOZNOG KLIJENTA“	7
METODOLOGIJA	7
REZULTATI AKTIVNOSTI „TAJNI KLIJENT“ PO OPŠTINAMA	9
OPŠTINA GNJILANE	9
OPŠTINA GRAČANICA.....	9
OPŠTINA ISTOK.....	10
OPŠTINA KLINA	10
OPŠTINA KLOKOT	11
OPŠTINA NOVO BRDO	11
OPŠTINA OBILIĆ	12
OPŠTINA PARTEŠ.....	13
OPŠTINA PEĆ	13
OPŠTINA RANILUG.....	14
OPŠTINA ŠTRPCE.....	14
OPŠTINA VUČITRN.....	15
REZIME NALAZA „MISTERIOZNOG KLIJENTA“	16
O AKTIVNOSTIMA ZA OKRUGLIM STOLOM.....	25
REZULTATI OKRUGLIH STOLOVA PO OPŠTINAMA	25
OPŠTINA GNJILANE	25
OPŠTINA GRAČANICA	26
OPŠTINA ISTOK.....	27
OPŠTINA KLINA	27
OPŠTINA KLOKOT	28
OPŠTINA NOVO BRDO	29
OPŠTINA OBILIĆ	29
OPŠTINA PARTEŠ.....	30
OPŠTINA PEĆ	31
OPŠTINA RANILUG.....	31
OPŠTINA ŠTRPCE.....	32
OPŠTINA VUČITRN.....	32
PREPORUKE	34
OPŠTINE.....	34
INSTITUCIONALNE PROMENE	35
KANCELARIJA POVERENIKA ZA JEZIKE:.....	36

O PROJEKTU

NVO „Komunikacija za društveni razvoj“ (*Communication for Social Development - CSD*), uz podršku Agencije SAD za međunarodni razvoj (United States Agency for International Development, USAID), preko programa „Unapređujemo Kosovo zajedno“ (Advancing Kosovo Together, AKT) izvodi projekat pod nazivom „Podrška naporima poverenika Komisije za jezike za promovisanje upotrebe službenih jezika u 12 opština koje su partneri projekta USAID-a Unapređujemo Kosovo zajedno“. Cilj projekta je da se među građanima podigne nivo svesti o važnosti njihovog učestvovanja u iskazivanju potreba za zaštitom jezičkih prava, kao i u saradnji sa predstavnicima institucija.

Projekat se sastoji od tri elementa: „Tajni Klijent“; diskusije za okruglim stolom; i priručnici. Za aktivnost pod nazivom „Tajni Klijent“, pojedinci su posećivali opštinske službe i zahtevali usluge na jezicima manjina. Tajni Klijenti posetili su 12 odabranih opština u više prilika. Kao rezultat, CSD je razvio jasnu sliku o tendencijama u vezi sa poštovanjem Zakona o upotrebi jezika po opštinama. Drugo, CSD je organizovao 12 debata ili diskusija u 12 odabranih opština. Teme diskusija za okruglim stolom: Zakon o upotrebi jezika, Smernice za implementaciju Zakona o upotrebi jezika, kao i inicijalni rezultati aktivnosti „misterioznog klijenta“. Diskusijama su prisustvovali predstavnici lokalne administracije, civilnog društva, medija, kao i aktivni pripadnici zajednica, omladine i žena. Nakon ovih diskusija, CSD je osnovao akcione timove, koji su sačinjeni od predstavnika lokalne administracije i civilnog društva – po jedan akcioni tim za svaku partnersku opštinu. Ovaj izveštaj iznosi detaljne rezultate aktivnosti obavljenih do sada.

Uz pomoć eksperata, članova službe poverenika za jezike, CSD i AKT, akcioni timovi će učestvovati u stvaranju priručnika za poboljšanje kvaliteta upotrebe jezika u opštinama. Svaki priručnik će biti jedinstvena alatka i instrument koji će biti korišćeni svakodnevno u svim opštinskim odeljenjima. Da bi priručnici bili skrojeni prema potrebama svake pojedinačne opštine u smislu sprovođenja Zakona o upotrebi jezika, CSD iznosi ovaj izveštaj, koji po opštinama pruža detalje o nalazima „misterioznog klijenta“ i diskusija.

O KANCELARIJI POVERENIKA ZA JEZIKE

Uredba br. 07/2012 uspostavlja Kancelariju poverenika za jezike u aprilu 2012. u okviru kancelarije premijera, sa misijom da osigura sprovođenje Zakona o upotrebi jezika na Kosovu.

Zakon o upotrebi jezika na Kosovu zahteva od svih javnih institucija i pružalaca usluga da obezbede ravnopravno korišćenje srpskog i albanskog jezika, što su dva službena jezika na Kosovu. Kancelarija poverenika za jezike dobila je zadatak da obezbedi poštovanje Zakona o upotrebi jezika. Više informacija o mandatu Kancelarije poverenika za jezike može se naći na Internet stranici organizacije: <http://www.poverenik-ks.org/?page=4,33>.

Uspostavljanje Kancelarije poverenika za jezike

Da bi se poboljšalo sprovođenje Zakona o upotrebi jezika, Vlada Kosova osnovala je radnu grupu za reformu Komisije za jezike u 2011. Projekat reforme vodila je Kancelarija premijera sa Kancelarijom za pitanja zajednica. Kao rezultat rada radne grupe, usvojena je Uredba 07/2012 i osnovana su dva mehanizma za podršku: Odbor za jezičku politiku i Mreža za lingvističku politiku.

Poverenik za jezike savetuje Vladu i kancelariju poverenika za jezike u vezi sa usvajanjem i sprovođenjem mera koje obezbeđuju ravnopravan status i upotrebu službenih jezika, upotrebu službenih jezika u opštinama, kao i zaštitu, očuvanje i promovisanje zajednica čiji maternji jezik nije jedan od dva službena jezika. Poverenik za jezike iznosi preporuke centralnim i opštinskim institucijama i predlaže sistemska, dugoročna i održiva rešenja, kao i podsticajne politike za upotrebu službenih jezika širom Republike Kosovo.

Mandat Kancelarije

Kancelarija poverenika za jezike obavlja dužnosti kako je utvrđeno u Zakonu o upotrebi jezika, ubrajajući ovde:

- Obezbeđivanje poštovanja Zakona u svakoj instituciji pod svojom nadležnošću;
- Preduzimanje svih neophodnih mera, uključujući i medijaciju, kako bi se osiguralo poštovanje Zakona za svaku instituciju pod svojom nadležnošću;
- Preispitivanje i davanje preporuka koje se tiču zakonodavstva ili administrativnih uputstava u skladu sa Zakonom i u vezi sa poštovanjem i doslednošću svakog pravnog akta, uredbe ili administrativnog uputstva u odnosu na Zakon;
- Vođenje istraga, bilo na sopstvenu inicijativu ili na osnovu podnete žalbe bilo kog lica ili subjekta u vezi sa propustima bilo koje institucije pod nadležnošću Kancelarije. Ovo je u skladu sa zakonom ili bilo kojim drugim aktom koji se odnosi na status i upotrebu službenih jezika, kao i ostalih jezika zajednica čiji jezik je službeni jezik na Kosovu;
- Savetovanje javnosti u vezi sa njihovim pravima u skladu sa Zakonom;
- Pomaganje institucijama pod svojom nadležnošću u vezi sa obavezama koje proističu iz Zakona, ukoliko je neophodno;

- Pomaganje Vladi Kosova u implementaciji i nezavisno implementiranje programa javnog informisanja kako bi građani bili obavešteni o svojim pravima po ovom zakonu.

Kako bi ispunjavala svoje obaveze, Kancelarija ima ovlašćenja i moć da:

- Dobije pristup i ispituje dokumente pod svojom nadležnošću;
- Zahteva da institucija i njeni zaposleni saraduju sa Kancelarijom i obezbede pristup njihovim prostorijama i relevantnim informacijama, uključujući ovde i kopije delimičnih ili kompletnih dosijea na zahtev, uz izuzetak poverljivih dosijea i informacija;
- Pribavlja usmene ili pisane dokaze od svedoka koji su neophodni za vođenje istraga o predmetu;
- Obezbeđuje naknadu za putovanje i smeštaj za osobe od kojih se zahteva da se pojave pred Kancelarijom ili koje treba da putuju da bi dostavile informacije u vezi sa predmetom istrage;
- Izriče i izvršava sankcije kako je uređeno u Administrativnom uputstvu o utvrđivanju administrativnih sankcija za kršenje Zakona o upotrebi jezika;
- U slučajevima nepoštovanja Zakona ili opstrukcije, pokreće zakonske ili disciplinske postupke preko nadležnih organa vlasti protiv lica ili organizacije odgovorne za prekršaj.

Podnošenje žalbe

Sa Kancelarijom poverenika za jezike može se stupiti u kontakt preko telefona na sledeće brojeve: 038/200 14 448; 038/200 14 902 ili putem i-mejla na: info-zkgj-kpj@rks-gov.net. Obrasci za žalbu se mogu naći na Internetu na adresi: www.poverenik-ks.org. Kancelarija poverenika za jezike se nalazi na sledećoj adresi: Zgrada Vlade, 6. sprat, Trg Majke Tereze 605/A, 10000 Priština Kosovo.

O CSD – KOMUNIKACIJA ZA LOKALNI RAZVOJ (COMMUNICATION FOR SOCIAL DEVELOPMENT)

CSD je NVO iz Gračanice, vanpartijska, nezavisna, neprofitna lokalna organizacija, osnovana 2001 sa glavnim ciljem da promoviše i izgrađuje civilno društvo, razvoj omladine, zagovaranje prava osoba sa invaliditetom, integrisanje marginalizovanih grupa, povezivanje lokalnih institucija sa lokalnim građanima i promovisanje procesa povratka i dijaloga. Direktni korisnici su manjinske zajednice, kosovski Srbi i Romi, omladina i osobe sa invaliditetom.

Aktivnosti CSD usmerene su u pravcu jačanja NVO sektora kroz pružanje tehničke podrške, informisanje i edukaciju građana, kao i promovisanja i zastupanja civilnog društva u javnosti. CSD takođe radi na poboljšanju umrežavanja i koordinisanja NVO u različitim projektima. Oni pružaju usluge kao što su javno informisanje, radio i video produkcija, promocija dijaloga i procesa pomirenja među zajednicama na Kosovu, informisanje IRL-a, kao i edukacija omladine.

AKTIVNOST „TAJNOG KLIJENTA“

METODOLOGIJA

Pre pokretanja svojih aktivnosti, CSD je obučio svakog svog aktivistu o ponašanju misterioznog klijenta, scenarijima i metodologiji.

Tajni Klijent posetio je opštinsku službu i tražio informacije koje su dostupne građanima na jednom od dva službena jezika. Svrha ove aktivnosti bila je da se prikupi reprezentativni uzorak informacija o uobičajenoj praksi lokalnih organa vlasti u 12 odabranih opština, i da li se pridržavaju Zakona o upotrebi jezika. U zavisnost od opštine i etničke strukture, Tajni Klijent je uvek bio iz zajednice koja je manjinska u dotičnoj opštini.

- Primer br. 1: Opština Parteš, gde je procenat srpskog stanovništva 100%, tajni klijent je bio iz albanske zajednice i govorio je isključivo albanski jezik.
- Primer br. 2: Opština Peć, gde su preko 90% stanovnika Albanci, Tajni Klijent je bio iz srpske zajednice i govorio je samo srpski jezik.

Tajni Klijent posetio je opštinsku zgradu u svakoj od 12 opština po najmanje dva puta. Prilikom prve posete, misteriozno klijent tražio je dokumente na svom maternjem jeziku i generalno je posmatrao ponašanje službenika prilikom komunikacije dok su se bavili odgovaranjem na taj zahtev. Kod druge posete, Tajni Klijent je preuzimao tražene dokumente i želeo je da potvrdi da li je jezik dokumenta onaj koji je zahtevan. Tajni Klijent posetio je opštinsku zgradu i do četiri puta ukoliko odgovor institucije nije bio zadovoljavajući i u skladu sa Zakonom o upotrebi jezika.

Od misterioznih klijenata je bilo zatraženo da daju ocenu dostupnosti informacija i sveukupnu kulturu zvanične komunikacije opštine. Svako od njih obavio je sledeće:

- a. Dostupnost informacija na službenim jezicima
 - Da li postoje obaveštenja koja su istaknuta na maternjem jeziku misterioznog klijenta (znakovi, nazivi na kancelarijama i pultovima)?
 - Da li su na oglasnim tablama obaveštenja i odluke istaknuti na dva jezika?
- b. Kultura komunikacije
 - Nakon što se Tajni Klijent obrati prvoj osobi za kontakt u opštini (portir ili osoba za pultom za informacije) na svom maternjem jeziku, na kom jeziku je ta osoba dobila odgovor?
 - Ako to lice ne govori maternji jezik misterioznog klijenta, da li je uputilo klijenta na drugog službenika koji govori maternji jezik misterioznog klijenta?
 - Ukoliko prva osoba za kontakt ne zna maternji jezik misterioznog klijenta i nije ga uputila na nekoga ko zna, na koji način je Tajni Klijent pronašao traženi šalter?
 - Kada je Tajni Klijent stupio u kontakt sa osobom koja govori njegov maternji jezik, kakav je bio nivo kvaliteta njihove komunikacije i da li je ta osoba znala maternji jezik misterioznog klijenta dovoljno dobro da bi se oni razumeli?
 - Tajni Klijent podnosi sledeće zahteve za dokumente na svom maternjem jeziku:
 - Potvrda o porezu na imovinu
 - Obrazac za legalizaciju

- Obrazac prijave za konkurs za posao u opštini
 - Kakva je bila reakcija službenika koje je kontaktirao Tajni Klijent koji nije govorio njihov maternji jezik?
- c. Zahtev za informacije putem elektronske pošte (e-mail)
- Tajni Klijent šalje zahtev kao neko ko planira implementaciju projekta na čitavoj teritoriji Kosova, koji se odnosi na izvesnu temu koja će biti definisana upotrebom informacija sa Internet stranice svake od opština. Zahtev je poslat na jeziku koji je u službenoj upotrebi u datoj opštini, i to je manjinski jezik. U slučaju da je odgovor na drugom jeziku, CSD će još jednom poslati zahtev.

Pored ovoga, CSD šalje i službeni e-mail na jeziku koji je u službenoj upotrebi, na e-mail adresu navedenu na Internet stranici svake od opština, ražeći da im se dostave neke od najnovijih odluka Skupštine opštine, ili makar jedan zvanični dokument. U slučaju da odgovor ne bude dostavljen na željenom jeziku, CSD ponovo šalje zahtev.

REZULTATI AKTIVNOSTI „TAJNI KLIJENT“ PO OPŠTINAMA

OPŠTINA GNJILANE

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

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

2. Kultura komunikacije

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

3. Komunikacija putem i-mejla

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

OPŠTINA GRAČANICA

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- U novoj opštinskoj zgradi ne postoji oglasna tabla.
- Obaveštenja i znakovi koji su na prizemlju, što je strankama najvidljivije, istaknuti su na dva jezika (radno vreme, kancelarija za registar, arhiva).
- Kada je stranka nazvala „dobro jutro“ na svom maternjem jeziku (u ovom slučaju albanski), nije dobila odgovor.

2. Kultura komuniciranja

- Kada je portir upitan na maternjem jeziku misterioznog klijenta o tome koji dokumenti su potrebni da bi se dobila građevinska dozvola, ovaj nije mogao da odgovori, pa je rekao misterioznom klijentu da sačeka 10 minuta.

- Posle 10 minuta čekanja, Tajni Klijent se još jednom obratio portiru, ali on nije mogao da mu odgovori, pa su probali da nađu rešenje za problem: portir je pozvao prevodioca, ali prevodilac nije mogao da dođe odmah.
- Nakon 15 minuta čekanja, pojavio se službenik. On je pomalo znao albanski jezik i rekao je misterioznom klijentu na lošem albanskom šta mu je potrebno i kakva je procedura za dobijanje građevinske dozvole.
- Tajni Klijent je upitao istog službenika šta mu je potrebno da bi se registrovao u opštini Gračanica. Službenim mu je dao korektan odgovor na lošem albanskom jeziku.
- Tajni Klijent izjavio je da je službenik bio ljubazan i da se trudio da objasni najbolje što je mogao, uprkos tome što ne zna dobro jezik klijenta.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Tajni Klijent je poslao i-mejl na jeziku manjine u opštini i zatražio je sastanak sa predstavnikom opštine. Odgovor je dobio na oba službena jezika.

OPŠTINA ISTOK

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Na ulazu u zgradu opštine stoji tabla na dva jezika.
- Opštinska oglasna tabla sadrži sve odluke i objave na oba službena jezika, kao i oglase za radna mesta u opštini (u vreme posete misterioznog klijenta u toku je bio jedan konkurs za radno mesto).
- U holu opštinske zgrade postoji tabla sa planom zgrade na kojoj su naznačene kancelarije, imena službenika i njihove pozicije, i na albanskom i na srpskom jeziku.
- Pored svake kancelarije postoje dvojezične table sa imenom i pozicijom službenika koji radi u toj kancelariji (albanski i srpski jezik)

2. Kultura komuniciranja

- Za svaki kontakt ostvaren sa bilo kojim službenikom opštine, klijent je dobio odgovor na svom maternjem jeziku.
- U slučaju da službenik ne govori srpski jezik, odmah je pozvan prevodilac koji je brzo stigao.
- Tajni Klijent je zaključio, nakon razgovora sa službenicima, da su svi obrasci dostupni na oba jezika.
- Klijent je zaključio da većina službenika govori oba službena jezika.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Na i-mejl koji je poslat opštini na jeziku manjine odgovoreno je na maternjem jeziku misterioznog klijenta.

OPŠTINA KLINA

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Tabla sa nazivom opštine sadrži naziv na oba jezika.
- Obaveštenja u opštini nisu na dva jezika i Tajni Klijent je primetio da je od svih obaveštenja samo jedno bilo napisano na jeziku opštinske manjine.

- Većina natpisa na kancelarijama je na oba jezika, ali je napisano na lošem jeziku manjine u toj opštini.

2. Kultura komuniciranja

- Nakon što je Tajni Klijent razgovarao sa portirom na srpskom jeziku, portir mu je odgovorio na albanskom jeziku i koristio ruku da mu pokaže prema spratu na kojem se nalazi službenik koji govori srpski (na ne naročito ljubazan način).
- Tajni Klijent imao je mnogo poteškoća da pronađe kancelariju na koju ga je uputio portir.
- Osoba koja radi u kancelariji u koju je klijent upućen bio je službenik za zajednice. Kroz razgovor sa službenikom Tajni Klijent je uvideo da mnogi pripadnici manjinske zajednice u ovoj opštini dolaze baš kod ove sobe i da uz njegovu pomoć završavaju svoje obaveze u opštini.
- Tajni Klijent je dobio informacije o obrascima koji su samo na jeziku većine, kao i da službenik za zajednice pomaže u popunjavanju obrazaca u većini slučajeva.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Nije bilo odgovora na i-mejl koji je poslat na jeziku manjinske zajednice u ovoj opštini.

OPŠTINA KLOKOT

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Tabla sa nazivom opštine napisana je na oba jezika.
- Obaveštenja unutar zgrade istaknuta su na oba jezika.
- Natpisi na kancelarijama su na oba jezika.
- Na ulazu u zgradu nema portira, niti postoji prijemni šalter - pult.

2. Kultura komuniciranja

- Tajni Klijent je sam našao kancelariju katastra. Ovde niko nije govorio albanski, ali je odmah pozvana osoba koja govori albanski da pomogne.
- Tajni Klijent je dobio odgovore na sva pitanja u vezi sa dokumentima i postupcima.
- Klijent je zatražio obrazac za prijavu za radno mesto. Međutim, rečeno mu je da nema slobodnih radnih mesta, a da se konkursi oglašavaju na oba jezika.
- Službenici sa kojima je Tajni Klijent razgovarao bili su veoma ljubazni i pristojni.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Na i-mejl koji je poslao na manjinskom jeziku u dotičnoj opštini (gde se predstavio kao predstavnik NVO i zatražio sastanak sa predstavnicima opštine, a manjinski jezik je albanski) nije dobijen odgovor.

OPŠTINA NOVO BRDO

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Na samom ulazu u zgradu opštine stoji tabla na kojoj je reč „Opština“ napisana na oba jezika.
- Opštinska oglasna tabla sadrži sve odluke i objave na oba jezika.

- Obaveštenje o subvencijama Ministarstva za poljoprivredu, šumarstvo i upravljanje vodama, koje je u to vreme bilo istaknuto na oglasnoj tabli, bilo je samo na albanskom jeziku.
- Postoji dvojezična tabla na ulazu u administrativni deo opštinske zgrade.
- Svi obrasci i osnovne informacije mogu se nabaviti na oba jezika na pultu za informacije.

2. Kultura komuniciranja

- Portir je odmah i ljubazno misterioznom klijentu dao odgovor na njegovom/njenom maternjem jeziku, objasnivši gde klijent može da se obrati za usluge.
- Natpisi na svim pultovima za informacije su na oba jezika.
- Zahtevana informacija je data klijentu na njegovom/njenom maternjem jeziku.
- Obrasci koje je Tajni Klijent zatražio bili su dvojezični. Službenik je ponudio pomoć za popunjavanje obrazaca.
- Tajni Klijent je proverio Internet stranicu opštine i uvideo da su vesti postavljena na oba jezika.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Na zahtev misterioznog klijenta odgovor je stigao brzo, i to na srpskom jeziku.

OPŠTINA OBILIĆ

1. 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.

2. 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 neodobranje, 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.

3. 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 maternem jeziku klijenta.

OPŠTINA PARTEŠ

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Tabla sa nazivom opštine napisana je na oba jezika.
- Sva obaveštenja koja istaknuta unutar zgrade su na jeziku većine, osim jednog, koje je na jeziku manjine.
- Natpisi na kancelarijama su na oba jezika, a neke kancelarije uopšte nemaju natpise.

2. Kultura komuniciranja

- Nakon što je Tajni Klijent ušao, portir je odgovorio na srpskom jeziku i uputio ga je prema kancelariji.
- Tajni Klijent je potom upućen u drugu kancelariju, gde je jedan službenik pomalo govorio maternji jezik misterioznog klijenta.
- Službenici sa kojima je Tajni Klijent imao posla bili su raspoloženi da pomognu, uz svoje minimalno znanje jezika klijenta.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Klijent nije primio nikakav odgovor na svoj i-mejl.

OPŠTINA PEĆ

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Na samom ulazu u opštinsku zgradu stoji tabla sa nazivom ispisanim na oba jezika.
- Na opštinskoj oglasnoj tabli sve odluke i obaveštenja su na oba službena jezika.

- Postoji pult za informacije, gde je Tajni Klijent dobio informacije koje je tražio na svom maternjem jeziku.
- Svi natpisi na šalterima su na oba jezika, tako da se klijent lako kretao kroz zgradu.

2. Kultura komuniciranja

- Za svaki kontakt, klijent je dobio odgovor na svom maternjem jeziku.
- Kada službenik nije znao jezik misterioznog klijenta, odmah je pozivana druga osoba koja zna jezik.
- Tajni Klijent je zaključio, nakon razgovora sa službenicima, da su svi obrasci dostupni na oba jezika.
- Tajni Klijent je primetio da većina službenika govori oba jezika.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Klijent nije dobio odgovor na svoj i-mejl.

OPŠTINA RANILUG

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Natpisi na nekim kancelarijama su dvojezični, a na nekima nisu. Na primer, natpisi na kancelariji za registraciju, gde dolazi najviše građana, napisani su na dva jezika.
- Obaveštenja na oglasnoj tabli unutar zgrade su u potpunosti na srpskom jeziku, ali su oglasne table u selima dvojezične ukoliko je stanovništvo mešovitog etničkog sastava.

2. Kultura komuniciranja

- Na ulazu u opštinsku zgradu stoji službenik obezbeđenja koji nije govorio jezik misterioznog klijenta, ali je pozvao prevodioca.
- Tajni Klijent je zaključio da, kada krene u neku službu, a prevodilac nije na raspolaganju, uvek se nađe neki službenik da pomogne.
- Tajni Klijent je tražio obrazac za legalizaciju, koji je dobio na svom maternjem jeziku. Postoje dvojezična obaveštenja koja se odnose na legalizaciju na ulazu u zgradu opštine.
- Aplikacije za zapošljavanje su na dva jezika (makar za Odeljenje za obrazovanje).
- Tajni Klijent je rekao da mada mnogi od službenika nisu znali jezik manjinske zajednice, bili su raspoloženi da pomognu građanima da završe svoje obaveze.

3. Komunikacija putem i-mejla

- I-mejl koji je poslat opštini na jeziku manjine dobio je odgovor u kratkom vremenskom periodu, ali samo na srpskom jeziku.

OPŠTINA ŠTRPCE

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Tabla sa nazivom opštine na ulazu je dvojezična.
- Na opštinskoj oglasnoj tabli sva obaveštenja i odluke su na oba jezika.
- Postoji oglasna tabla na ulazu u administrativni deo opštinske zgrade i ona je dvojezična.
- Natpisi na kancelarijama u zgradi opštine napisani su na dva jezika.
- Natpisi na šalterima u opštinskoj zgradi napisani su na dva jezika.

2. Kultura komuniciranja

- U većini kancelarija rade službenici različitog etničkog porekla, tako da je pribavljanje neophodnih informacija na jednom od zvaničnih jezika lako.
- Zahtevane informacije su date klijentu na njegovom maternjem jeziku.
- Obrasci koje je zatražio Tajni Klijent bili su na oba jezika.
- Tajni Klijent proverio je i opštinsku Internet stranicu, a neke vesti na jeziku manjinske zajednice u opštini kasne par dana.

3. Komunikacija putem i-mejla

- Na i-mejl koji je poslat opštini na manjinskom jeziku odgovoreno je na maternjem jeziku tajnog klijenta.

OPŠTINA VUČITRN

1. Dostupnost informacija na službenim jezicima

- Na ulazu u opštinsku zgradu stoji tabla sa nazivom opštine na dva jezika.
- Na opštinskoj oglasnoj tabli nalaze se sve odluke i obaveštenja samo na jeziku zajednice koja je većinska u toj opštini.
- Natpis na vratima Kancelarije za izdavanje ličnih karata i pasoša je na dva jezika. Međutim, na primer, Kancelarija za izdavanje potvrda nije imala natpis na jeziku zajednice koja predstavlja manjinu u opštini.

2. Kultura komuniciranja

- Bile su tri osobe na prijemnom odeljenju na ulazu u opštinsku zgradu; Tajni Klijent je odmah dobio odgovor na svom maternjem jeziku.
- Tajni Klijent je odmah dobio odgovor na svom maternjem jeziku kancelariji za izdavanje ličnih karata, kao i sve druge relevantne informacije, od osoblja koje je bilo ljubazno i veoma prijateljski nastrojeno.
- Tajni Klijent je dobio sve neophodne informacije odmah nakon što je to zatražio u kancelariji za izdavanje potvrda, na svom maternjem jeziku.
- Tajni Klijent je saznao, nakon razgovora sa službenicima, da su svi obrasci dostupni na oba službena jezika.

3. Komunikacija putem i-mejla

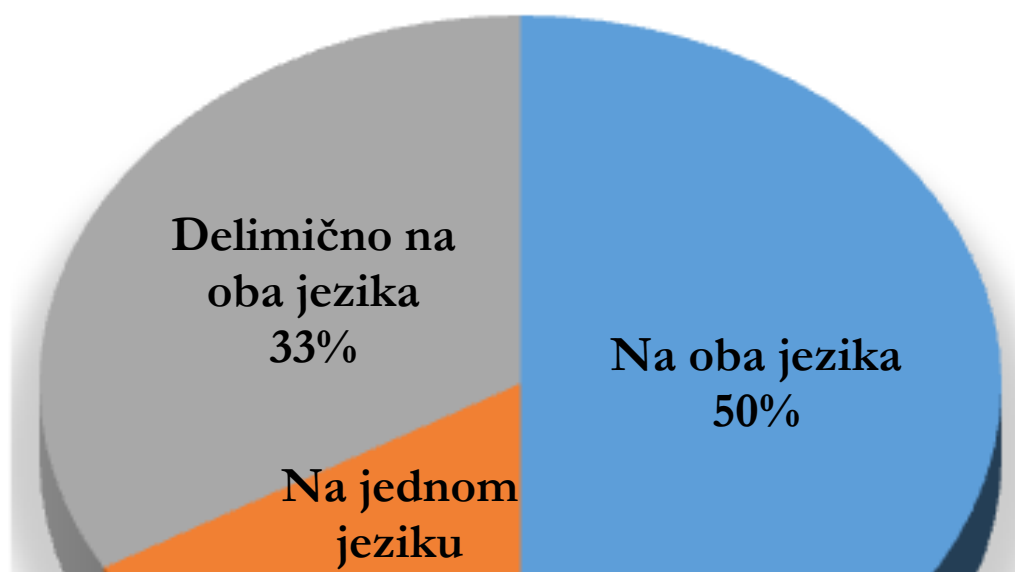
- Na i-mejl koji je opštini poslat na jeziku manjine dobio je odgovor na maternjem jeziku tajnog klijenta.

REZIME NALAZA „TAJNOG KLIJENTA“

1. Da li postoje obaveštenja na maternjem jeziku TK-a (znaci, pločice sa nazivima na kancelarijama i šalterima)?

Br.	Opština	Znaci uputstva	Oglasne table
1	Gnjilane	Ne	Ne
2	Gračanica	Da	Da
3	Istok	Da	Da
4	Klina	Da	Da
5	Klokot	Da	Da
6	Novo Brdo	Da	Da
7	Obilić	Da	Da
8	Parteš	Ne	Da
9	Peć	Da	Da
10	Ranilug	Da	Da
11	Štrpce	Da	Da
12	Vučitrn	Da	Da

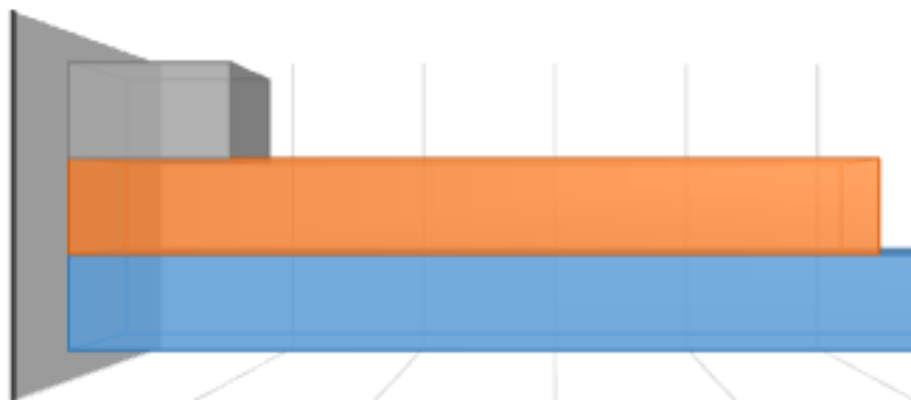
Da li postoje obaveštenja na maternjem jeziku klienta?



2. Na kom jeziku su obaveštenja i objave postavljeni na oglasnim tablama?

Br.	Opština	Albanski	Srpski
1	Gnjilane	Da	Ne
2	Gračanica	Da	Da
3	Istok	Da	Da
4	Klina	Da	Ne
5	Klokot	Da	Da
6	Novo Brdo	Da	Da
7	Obilić	Da	Ne
8	Parteš	Ne	Da
9	Peć	Da	Da
10	Ranilug	Da	Da
11	Štrpce	Da	Da
12	Vučitrn	Da	Ne

Na kojem jeziku su obaveštenja i objave postavljeni na oglasnim tablama?



3. Kada Tajni Klijent načini prvi kontakt sa licem u opštinskoj zgradi (portir ili lice za informativnim pultom) na svom maternjem jeziku, na kojem jeziku dobija odgovor?

Br..	Opština	Na maternjem jeziku	Na jeziku druge zajednice
1	Gnjilane	Ne	Da
2	Gračanica		
3	Istok	Da	Ne
4	Klina	Ne	Da
5	Klokot	Ne	Da
6	Novo Brdo	Da	Ne
7	Obilić	Ne	Da
8	Parteš	Ne	Da
9	Peć	Da	Ne
10	Ranilug	Ne	Da
11	Štrpce	Da	Ne
12	Vučitrn	Da	Ne

NA KOJEM JEZIKU ODGOVARA PRV ZA KONTAKT U OPŠTINI?

Nema odgovora
17%

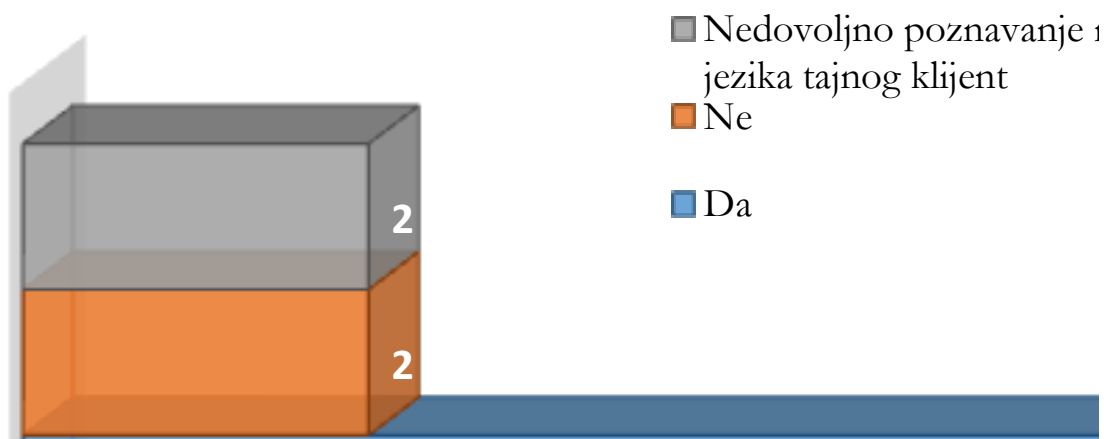


Na maternjem jeziku tajnog klijenta
41%

4. Ako prva osoba za kontakt ne govori maternji jezik tajnog klijenta, da li je ta osoba uputila tajnog klijenta na drugog službenika koji govori maternji jezik klijenta?

Br.	Opština	Odgovor
1	Gnjilane	Da
2	Gračanica	Nedovoljno poznavanje jezika klijenta
3	Istok	Da
4	Klina	Ne
5	Klokot	Da
6	Novo Brdo	Da
7	Obilić	Ne
8	Parteš	Nedovoljno poznavanje jezika klijenta
9	Peć	Da
10	Ranilug	Da
11	Štrpce	Da
12	Vučitrn	Da

Ukoliko prva osoba za kontakt ne govori maternji jezik klijent upućen/a na nekoga ko govori taj jezik?

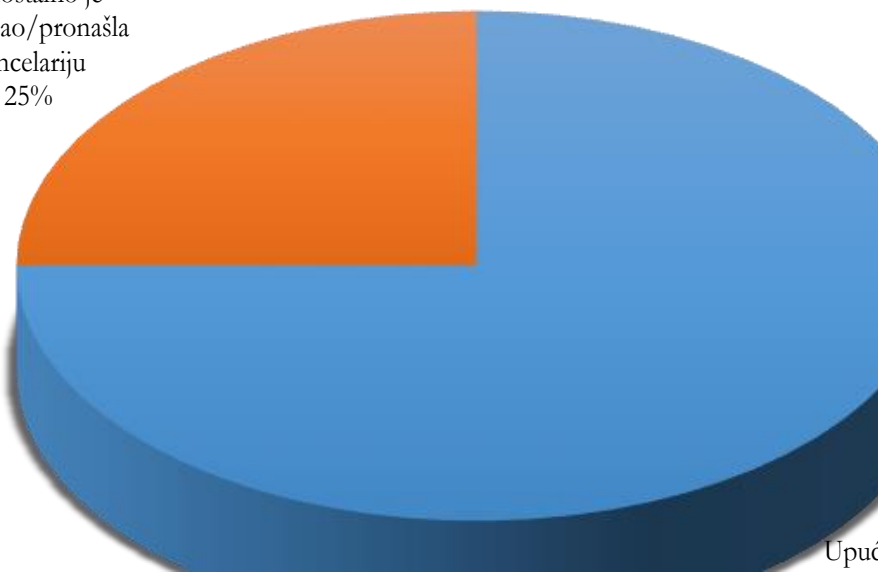


5. Kako je Tajni Klijent uspeo da dođe do pulta za informacije ili do željene kancelarije?

Br.	Opština	Odgovor
1	Gnjilane	Klijent je upućen u kancelariju.
2	Gračanica	Klijent je upućen u kancelariju.
3	Istok	Klijent je upućen u kancelariju.
4	Klina	On/ona je našao/našla kancelariju sam/a.
5	Klokot	On/ona je našao/našla kancelariju sam/a.
6	Novo Brdo	Klijent je upućen u kancelariju..
7	Obilić	On/ona je našao/našla kancelariju sam/a.
8	Parteš	Klijent je upućen u kancelariju.
9	Peć	Klijent je upućen u kancelariju.
10	Ranilug	Klijent je upućen u kancelariju.
11	Štrpce	Klijent je upućen u kancelariju.
12	Vučitrn	Klijent je upućen u kancelariju.

Kako je TK uspeo da dođe do željenog šaltera/kancelarije?

Samostalno je
pronašao/pronašla
kancelariju
25%

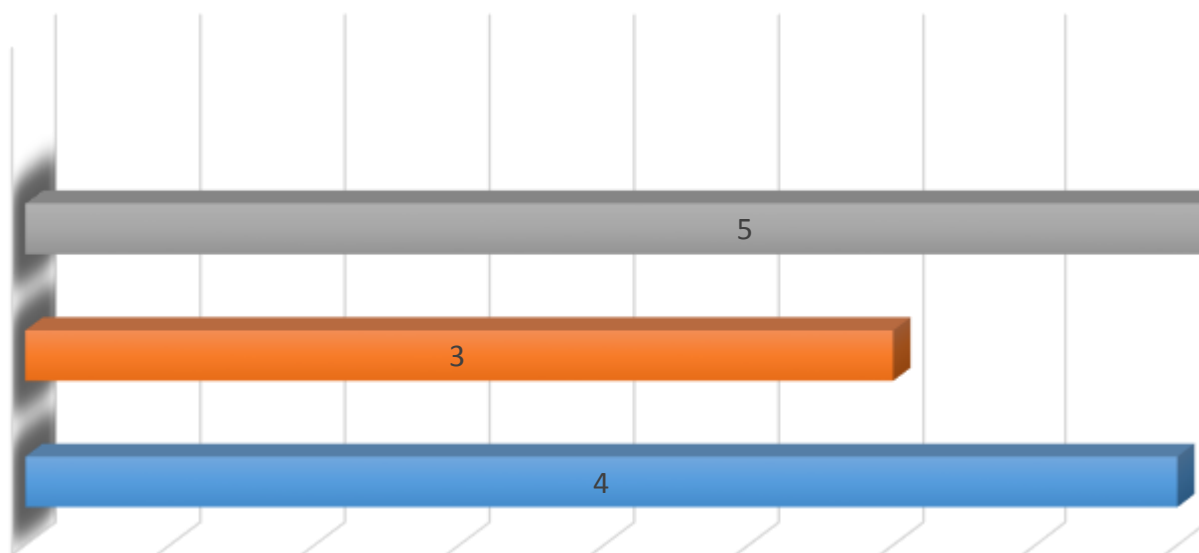


Upućen/upu
kancelariju

6. Kada je Tajni Klijent dospeo do osobe koja govori njegov maternji jezik, kakav je bio kvalitet njihove komunikacije? (Da li je ta osoba znala njihov maternji jezik dovoljno dobro da se razumeju?)

Br.	Opština	Dobro	Pristojno	Loše
1	Gnjilane		X	
2	Gračanica			X
3	Istok		X	
4	Klina			X
5	Klokot	X		
6	Novo Brdo	X		
7	Obilić			X
8	Parteš			X
9	Peć	X		
10	Ranilug	X		
11	Štrpce		X	
12	Vučitrn	X		

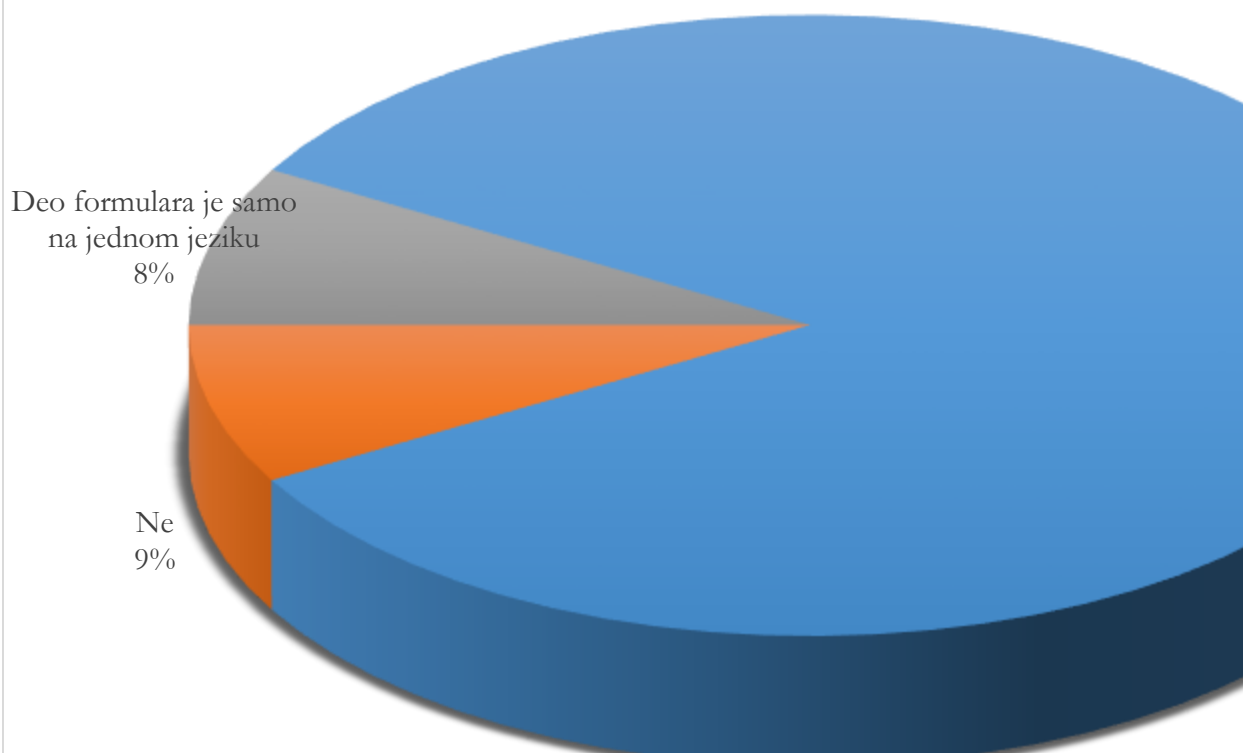
U razgovoru sa licem koje je govorilo maternji jezik, kakav je bio kvalitet komunikacije i da li je tajnik dovoljno dobro govorila jezik klijenta?



7. Da li su traženi dokumenti dostavljeni tajnom klijentu na njegovom/njenom maternjem jeziku?

Br.	Opština	Odgovor
1	Gnjilane	Da
2	Gračanica	Da
3	Istok	Da
4	Klina	Ne
5	Klokot	Da
6	Novo Brdo	Da
7	Obilić	Deo obrasca je samo na jednom jeziku
8	Parteš	Da
9	Peć	Da
10	Ranilug	Da
11	Štrpce	Da
12	Vučitrn	Da

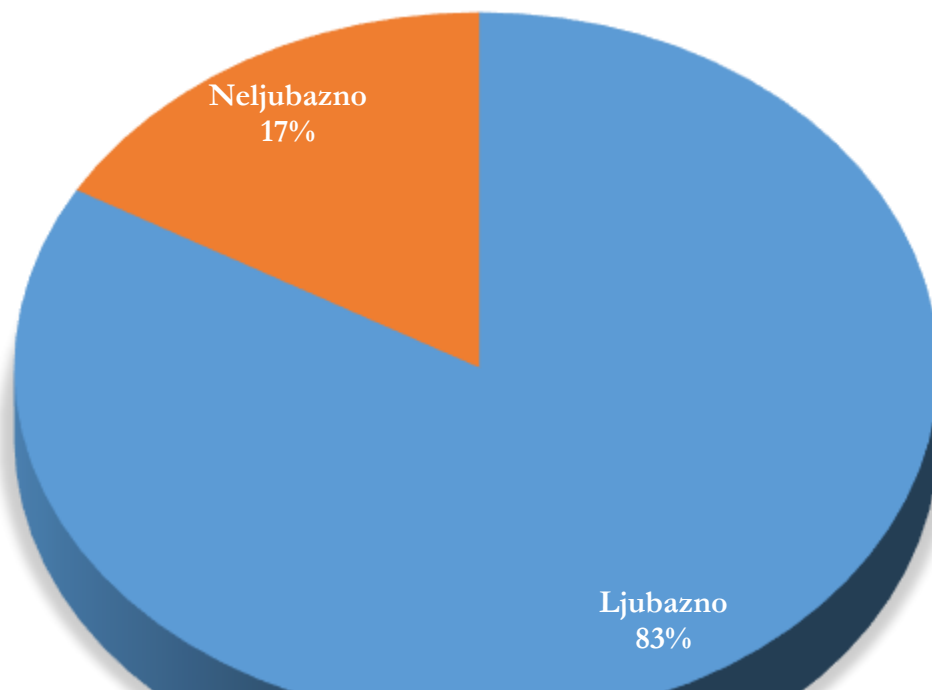
Da li je TK dobio zahtevane obrasce na svom maternjem jeziku?



8. Kakva je bila priroda odgovora koje su davali službenici sa kojima je klijent imao komunikaciju?

Br.	Opština	Odgovor
1	Gnjilane	Ljubazan
2	Gračanica	Ljubazan
3	Istok	Ljubazan
4	Klina	Neljubazan
5	Klokot	Ljubazan
6	Novo Brdo	Ljubazan
7	Obilić	Neljubazan
8	Parteš	Ljubazan
9	Peć	Ljubazan
10	Ranilug	Ljubazan
11	Štrpce	Ljubazan
12	Vučitrn	Ljubazan

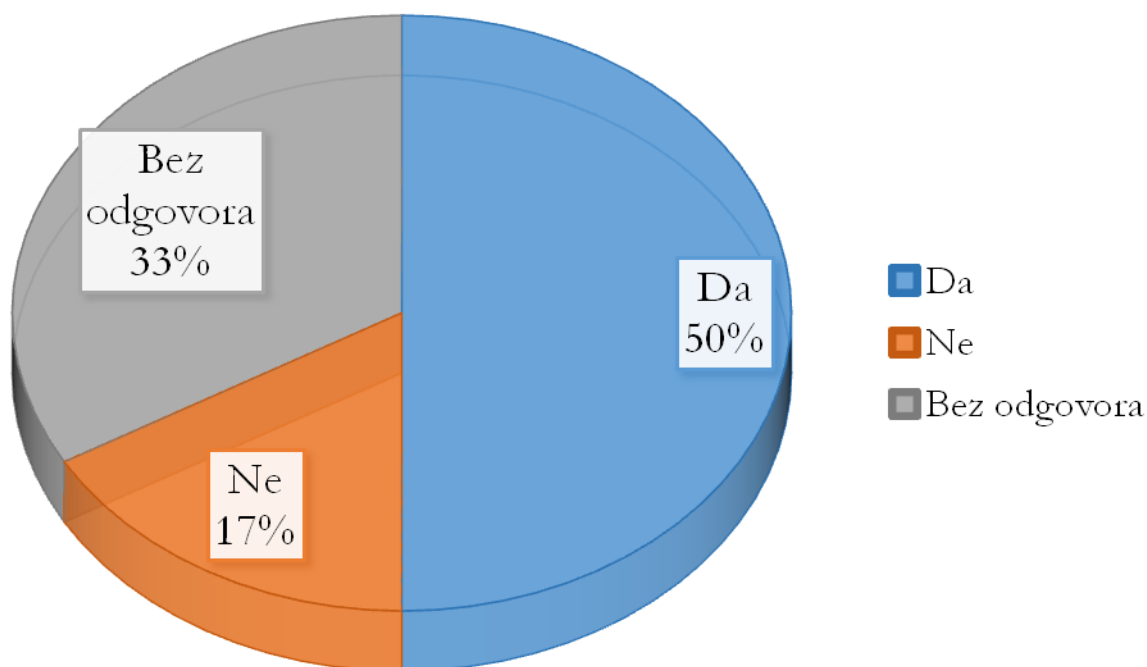
Kakav tretman je TK dobio u kontaktu s ljudi



9. Da li je Tajni Klijent dobio odgovor na svoj i-mejl koji je poslao opštini na svom maternjem jeziku?

Br.	Opština	Odgovor
1	Gnjilane	Da
2	Gračanica	Da
3	Istok	Da
4	Klina	Bez odgovora
5	Klokot	Bez odgovora
6	Novo Brdo	Ne
7	Obilić	Da
8	Parteš	Bez odgovora
9	Peć	Bez odgovora
10	Ranilug	Ne
11	Štrpce	Da
12	Vučitrn	Da

DA LI JE TK DOBIO ODGOVOR NA MATERNJEM JEZIKU NA POSLATE MEJLOVE OPŠTINAMA



O AKTIVNOSTIMA ZA OKRUGLIM STOLOM

CSD je organizovao okrugle stolove na temu „Poboljšanje sprovođenja Zakona o upotrebi jezika u opštinama na Kosovu“ u 12 partnerskih opština. Na njima su učestvovali predstavnici lokalne administracije, civilnog društva, predstavnici medija, aktivni građani, žene i omladina, predstavnici Kancelarije poverenika za jezike, CSD i AKT.

Svaki okrugli sto imao je dvočasovnu interaktivnu diskusiju. Preko razmene iskustava, informacija i ličnih mišljenja, učesnici su dobili odgovore na brojna pitanja koja se odnose na stupanje na snagu Zakona o upotrebi jezika, njegovo sprovođenje, metode i odgovornosti. Pored ovoga, svi učesnici su stekli bolji uvid u rad i mandat Kancelarije poverenika za jezike. Sama uloga poverenika je objašnjena, kao i metoda podnošenja žalbe, nedavne aktivnosti i namere i najavljena je Strategija za implementaciju Zakona o upotrebi jezika na Kosovu. Predstavnici Kancelarije poverenika za jezike takođe su istakli da su tokom 2014. godine sve opštine bile nadgledane. Učesnici na okruglim stolovima imali su priliku da vide odštampani izveštaj na oba jezika. Izveštaj se takođe može naći na Internet stranici i sadrži ono o čemu se pričalo za okruglim stolom. Ono što je očigledno u svim opštinama jeste da svi znakovi i simboli koji se koriste, a koji treba da budu dvojezični, nisu u skladu sa Zakonom o upotrebi jezika. Slična situacija takođe je prisutna i u centralnim institucijama, rekli su neki od učesnika.

Ono što je takođe naglašeno, kao i u svakoj debati, jeste postojanje političke volje, ali to zahteva dosta napora i vremena. Dalje, Priručnik za primenu i lakše sprovođenje Zakona o upotrebi jezika uručen je svim učesnicima.

Ovaj program, koji podržava USAID, *Unapređujemo Kosovo zajedno (Advancing Kosovo Together)*, takođe je predstavljen uz Kancelariju poverenika za jezike. Na svakom okruglom stolu predstavnici projekta USAID-a *Unapređujemo Kosovo zajedno* predstavili su svoj program, tako da su učesnici imali priliku da se informišu u vezi sa mogućnostima koje ovaj program nudi.

REZULTATI OKRUGLIH STOLOVA PO OPŠTINAMA

OPŠTINA GNJILANE

Okrugli sto u Gnjilanu je održan 4. marta 2015. Voditelj je predstavio nalaze iz aktivnosti „Tajni Klijent“. Ukupno posmatrano, situacija u ovoj opštini nije na zadovoljavajućem nivou, ali klijent može lako da nađe put uz pomoć pojedinaca. Samim ulaskom u zgradu osoba se oseća slabije upoznatom sa okruženjem. Natpisi na kancelarijama su na oba jezika, mada su obaveštenja na šalterima i na oglasnoj tabli samo na albanskom jeziku. Kultura komuniciranja opštinskih službenika je zadovoljavajuća i oni su ljubazni i voljni da pomognu. S obzirom da je ovo opština sa raznolikom populacijom, a postoji samo jedan prevodilac, nalazi i nisu ohrabrujući.

Učesnici na okruglom stolu su razmenjivali mišljenja o nalazima, mogućim uzrocima, kao i potencijalnim rešenjima. Opštinske vlasti se suočavaju sa izazovima u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika. Opštini nedostaju osoblje i resursi da bi se omogućilo da oba jezika budu

ravnopravno zastupljena. Mada su službenici koji govore oba jezika od koristi i pomažu ljudima da se snalaze, neki službenici ne govore oba jezika i ne postoji zakonska uredba koja bi zahtevala da službenici na određenim pozicijama govore oba jezika. Oni predviđaju da će izazov koji predstavlja činjenica da će službenici govore samo jedan jezik postati još teži pošto u školskim programima i planovima u većinskim srpskim ili albanskim školama nema učenja drugog lokalnog jezika. Postoji, takođe, problem sa činjenicom da postoji samo jedan prevodilac u opštini, što je nedovoljno s obzirom na količinu posla koji je potreban kako bi se ispunili svi zakonski uslovi u vezi sa Zakonom o upotrebi jezika. Učesnici su istraživali mogućnost da Kancelarija poverenika za jezika delotvornije pomogne u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika. Postoji izražena potreba za zajedničkim naporima lokalnih organa vlasti, istaknuto je. Zatim, učesnici su očekivali od Kancelarije poverenika za jezike i organizacija civilnog društva da poboljšaju i ojačaju kvalitet jezika koji se koristi, naročito u direktnoj komunikaciji sa građanima.

OPŠTINA GRAČANICA

Dana 25. marta 2015, voditelj sastanka za okruglim stolom izneo je nalaze iz aktivnosti „misterioznog klijenta“. Ukupno gledano, dok je opština Gračanica nastanjena srpskom većinom, stanovništvo iz albanske zajednice suočava se sa poteškoćama zbog činjenice da opštinski službenici ne govore njihov jezik, mada se trude da budu od pomoći. Hol opštinske zgrade ima natpise i znakove na oba jezika. Svi obrasci i obaveštenja na raspolaganju su na oba jezika u opštinskim službama. Internet stranica opštine nije naročito funkcionalna (postoje kašnjenja od nekoliko dana u objavljivanju vesti na albanskom jeziku), ali postoji službeni i-mejl za prijave, pitanja i zahteve. Na i-mejl koji je poslat na albanskom jeziku sa zahtevom za održavanje sastanka odgovoreno je blagovremeno i na albanskom i na srpskom jeziku.

Učesnici na okruglom stolu razmišljali su o nalazima, potencijalnim uzrocima i mogućim rešenjima. Jedan od problema o kojima su učesnici razmišljali bilo je poštovanje i pridržavanje zakona od strane institucija na centralnom nivou. Ministarstva često šalju dokumente, obaveštenja i pozive za učestvovanje na tenderima na samo jednom jeziku. Odgovornost za to što se poštuje i ne sprovodi Zakon o upotrebi jezika počiva na više nivoa i ne sme se ignorisati, zato što ovaj teret zajednički nose institucije i na centralnom i na lokalnom nivou, kao i pojedinci. Sa druge strane, jedan od učesnika je veoma pohvalno govorio o radu Ministarstva za zdravlje i naveo ih je kao primer dobre prakse po pitanju poštovanja Zakona o upotrebi jezika.

Postavljeno je i pitanje na koji se srpski „alfabet“ misli u zakonu? Poverenik je objasnio da su latinica i ćirilica ravnopravna srpska pisma i oba se mogu koristiti, ali se latinica radije koristi zarad lakšeg razumevanja. Poverenik je takođe rekao da je neophodno da se uspostavi organ koji će se baviti prevodima. Tek onda se tekstovi zakona mogu proveriti i može biti omogućena upotreba korektnog pisanog srpskog jezika.

Tokom razgovora za okruglim stolom takođe je pomenuta i situacija u Prištini, zbog toga što je tamo dvojezičnost pitanje dobre volje pojedinaca. Postavljeno je pitanje, i dobijen je odgovor, kako je USAID odredio koje opštine će biti partneri u programu *Unapređujemo Kosovo zajedno*.

Postavljeno je i pitanje u vezi sa usvajanjem romskog kao službenog jezika u opštini Gračanica. Objasnjeno je predstavnika opštine bilo je da nije bilo dovoljno resursa da se to učini, ali je moguće da bi do kraja godine, možda u novembru, ovo moglo da se usvoji na Skupštini opštine Gračanica.

Ono što je takođe zvučalo kao interesantna inicijativa bilo je ponovno uvođenje učenja jezika u osnovne škole na Kosovu. Ovo znači da bi Srbi imali albanski jezik u svom nastavnom programu, a isto tako, Albanci bi imali srpski jezik. Iako ovo možda zvuči kao naučna fantastika i nešto za šta

će nam biti potrebno više od sto godina da se ostvari, ljudi shvataju da je to realistična težnja i cilj. Uzajamno razumevanje je jedina stvar koja može voditi pomirenju i poštovanju ljudskih prava.

Tokom okruglog stola diskutovano se o problemima, kao i o izazovima i načinima na koje Kancelarija poverenika za jezike može da pomogne opštinama u njihovom radu. Najzad, okrugli sto je vredan resurs za to kako poboljšati rad poverenika za jezike i kako bolje sprovesti Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA ISTOK

Dana 13. maja 2015, voditelj je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. U opštini Istok većinsko stanovništvo su Albanci, te je „Tajni Klijent“ bio Srbin. Rezultati istraživanja u opštini Istok su zadovoljavajući i razložni. Nalazi „misterioznog klijenta“ u opštini Istok prikazuju jasnu sliku opštine koja poštuje zakon o upotrebi jezika, i ukazuju na spremnost opštinskih službenika da na zahteve klijenata odgovore na bilo kojem od službenih jezika, kao što se zahteva zakonom. Prema izveštaju „misterioznog klijenta“, natpisi i znakovi su ispravni i sve ostale usluge je klijent dobio na svom maternjem jeziku, dok je sama usluga bila na visokom profesionalnom nivou. Pored ovoga, kada je „Tajni Klijent“ poslao i-mejl na službenu i-mejl adresu opštinskih vlasti tražeći određene informacije, odgovor je stigao u razumnom vremenu i na maternjem jeziku klijenta. Sve nalaze istraživanja „misterioznog klijenta“ potvrdili su i svi učesnici na okruglom stolu.

Ovom prilikom se razmatralo nekoliko pitanja, uključujući i probleme sa kojima se građani susreću kada se radi o upotrebi jezika. Okrugli sto je takođe obuhvatio i teškoće koje opština ima u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika, a pomenuto je i kako Kancelarija poverenika za jezike može biti od pomoći.

Predstavnici srpske zajednice govorili su o problemima u korišćenju jezika kada se radi o drugim institucijama i biznisima koji imaju društveni značaj, kao što su kompanije za distribuciju, pravosuđe, banke, itd.

Određeni opštinski službenici su rekli da nisu ni znali da postoji Kancelarija poverenika za jezike.

Potvrđeno je da postoje problemi sa sprovođenjem zakona o upotrebi jezika u ovoj opštini, ali oni su minimalni uprkos nedostatku kapaciteta i resursa za sprovođenje. Zaključeno je da postoji dobra volja opštinskih službenika i rukovodstva da se poštuju zakoni, a naročito Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA KLINA

Dana 22. aprila 2015, voditelj je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. U opštini Klina većinsko stanovništvo su Albanci, te je „Tajni Klijent“ bio Srbin. Nalazi istraživanja u opštini Klina nisu bili optimalni i ljudi ne doživljavaju da su prihvaćeni ili dobrodošli kada se pojave u zgradi opštine. Većina natpisa u holu opštine je samo na jednom jeziku, a lica na prijemnom odeljenju su bila veoma neuljudna. Stoga nije bilo moguće pribaviti potrebne informacije. Većina informacija i objava na oglasnoj tabli je u celosti i isključivo na albanskom jeziku. „Tajni Klijent“ je takođe primetio da nema dovoljno javnih službenika koji govore oba jezika. Ovo situaciju čini još težom za građane da ostvaruju svoja prava i izvršavaju obaveze koje imaju prema lokalnim vlastima.

Razmatralo se nekoliko pitanja, uključujući i probleme sa kojima se građani susreću kada se radi o upotrebi jezika. Okrugli sto je takođe obuhvatio i teškoće koje opština ima u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika, a pomenuto je i kako Kancelarija poverenika za jezike može dati svoj doprinos i biti od pomoći.

Predstavnici srpske zajednice iskazali su svoju zabrinutost u vezi sa poštovanjem njihovih prava i obaveza od strane lokalne administracije. Oni tvrde da se sporna pitanja javljaju zbog toga što se ne poštuje Zakon o upotrebi jezika u lokalnoj administraciji i drugim javnim institucijama. Predstavnici Kancelarije poverenika za jezike odgovarali su na pitanja u vezi sa ograničenjima i odgovornostima njihove kancelarije.

Kancelarija poverenika će učiniti sve što je u njenoj moći da poboljša kvalitet upotrebe službenih jezika u ovoj i drugim opštinama. Kancelarija je iskazala zabrinutost i iznenađenost u vezi sa problemima na koje građani nailaze. Kancelarija poverenika za jezike nije bila upoznata ni sa jednim od problema koji su ovde raspravljani, mada su građani imali mogućnost da Kancelariji podnesu žalbu.

Preko diskusija za okruglim stolom, Kancelarija poverenika pokušala je da objasni svoje nadležnosti i napore koje ulažu radi promovisanja upotrebe jezika. Takođe su izrazili zabrinutost u više slučajeva zato što su izveštaji koje su dobijali iz ove opštine bili zadovoljavajući, tako da uopšte nisu imali punu sliku situacije.

Učesnici su tražili od Kancelarije poverenika da pokrene pitanje nejednakosti prava zbog jezičkih barijera, osvrćući se na brojne nedostatke i probleme koje imaju u svakodnevnoj komunikaciji sa opštinskim vlastima. Kancelarija poverenika apelovala je na građane da iskoriste sve raspoložive resurse kako bi naterali lokalne vlasti da poštuju Zakon o upotrebi jezika. Time bi bila olakšana komunikacija između Srba i opštinskih predstavnika i građanima bi njihova prava bila dostupnija.

Pomenute su preporuke poverenika, kao i naponi da te preporuke odgovarajuće institucije ozbiljno uzmu u obzir. Od Kancelarije poverenika je zatraženo da učesnicima dostavi preporuke koje su usvojene i koje su institucije izvršile i sprovele. Takođe su pitali šta se dešava ako se te preporuke ne ispoštuju, i da li Kancelarija ima neki drugi mehanizam na raspolaganju.

Pomenuti su i problemi sa nekim drugim institucijama, kao što su policija i pravosuđe. Veoma često građani dobijaju sudske pozive samo na albanskom jeziku, a ako ne odgovore, podležu sankcijama, uprkos tome što institucija nije ispunila svoju zakonsku obavezu u pogledu Zakona o upotrebi jezika.

Poverenik za jezike odgovorio je na sva pitanja i osvrnuo se na sugestije građana, objasnivši proceduru za podnošenje žalbe, kao i proceduru za dokazivanje da je određeno pravo građanina povređeno.

OPŠTINA KLOKOT

Dana 25. februara 2015, voditelj je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. U opštini Klokot (Parteš?) većinsko stanovništvo su Srbi, te je „Tajni Klijent“ bila Albanika. Njeno iskustvo pokazuje da su pripadnici albanske zajednice dobro dočekani kada dođu u zgradu opštine. Natpisi i oznake su dvojezični, radnici i službenici su od pomoći. Opštinske službe mogu da dostave sve obrasce i objave na oba jezika. Internet stranica nije naročito funkcionalna i ne postoji službena i-mejl adresa na koju bi se slala pitanja ili zahtevi. Kao zaključak, s obzirom na resurse i mogućnosti, opštinski lideri se zaista trude da primenjuju Zakon o upotrebi jezika najbolje što mogu. Učesnici su istakli da je budžet mali i da neodgovarajuća infrastruktura predstavlja veliku smetnju.

Jedan problem koji je pomenut jeste da opština prima dokumente od institucija sa centralnog nivoa samo na jednom jeziku. Ministarstva izostavljaju ključne informacije, zato što se svi

dokumenti, obaveštenja i uredbe šalju samo na jednom jeziku. Saobraćajni znaci i ulične oznake su takođe tema za rešavanje. Softver koji opštinski službenici dobijaju sa centralnog nivoa je samo na albanskom jeziku. Takođe je pomenuto da nepoznavanje oba jezika predstavlja razlog za obeshrabrivanje manjinskog stanovništva u vezi sa korišćenjem zdravstvenih usluga (“Srećni smo ako je neko iz osoblja starija osoba, jer u tom slučaju oni znaju oba jezika!”).

Okrugli sto je predstavljao vredan resurs u vezi sa tim kako poboljšati rad Kancelarije poverenika za jezike i kako da se bolje primenjuje Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA NOVO BRDO

Dana 25. marta 2015, voditelj je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. U ovom slučaju, „Tajni Klijent“ bio je Albanac. CSD je sproveo istraživanje nešto malo pre okruglog stola i zaključio je da se pripadnici svih etničkih zajednica osećaju potpuno dobrodošlim kada dođu u opštinsku zgradu. Na ulazu u zgradu opštine stoji oglasna tabla na dva jezika, tako da svaka stranka može da dobije svoje informacije. Opštinska oglasna tabla sadrži sve odluke i obaveštenja na oba jezika. Međutim, obaveštenja o subvencijama Ministarstva za poljoprivredu, šumarstvo i upravljanje vodama u vreme posete bila su objavljena samo na albanskom jeziku. Potvrđeno je da su svi radnici opštine voljni da pomognu. Na ulazu u administrativni deo stoji dvojezična tabla. Svi obrasci i osnovne informacije mogu se dobiti na oba jezika na pultu za informacije. Natpisi na svim pultovima za informacije su na oba jezika. Klijent je takođe proverio i Internet stranicu opštine i našao da su sve vesti i obaveštenja na oba jezika i da je veoma lako naći željenu informaciju.

Informacioni sistem opštine, kao i Internet stranica i prevodi, značajno su poboljšani u poređenju sa prethodnim periodom, i opština sada ima dva zaposlena prevodioca. Oni su pretrpani i administrativnim i prevodilačkim poslom (odeljenja su mešovita, pa se i interni dokumenti takođe prevode).

Problem na koji je ukazao predstavnik lokalne administracije je u tome što oni dobijaju dokumente sa centralnog nivoa na samo jednom jeziku. Ministarstva nenamerno izostave informaciju zbog toga što se svi dokumenti, obaveštenja i uredbe šalju na samo jednom jeziku.

Poverenik je objasnio zašto se sankcije ne sprovode i zašto pojedinci nisu kažnjeni. ON kaže, na osnovu njegovog iskustva, da se Zakon o upotrebi jezika ne krši namerno, i da su sve stranke spremne da poštuju preporuke i da sarađuju. Građani su skloni tome da se žale samo na javnim sastancima, a broj onih koji ulože žalbu zbog kršenja njihovog prava je veoma mali. Na primer, malo je poznata činjenica da, kada se registruje vozilo u Gnjilanu, vozačka dozvola se može dobiti samo na albanskom jeziku. Srpska imena su napisana na „albanski“ način, što pogađa identitet osobe, a sve ovo se navodno dešava zbog nedostatka servera.

Postavljeno je i pitanje u vezi sa tim da li je srpsko pismo je pomenuto u zakonu. Poverenik je objasnio da su latinica i ćirilica ravnopravna srpska pisma i oba se koriste, s tim da se zbog lakšeg razumevanja ovde više koristi latinica. Poverenik je takođe rekao da je neophodno da se osnuje neko telo koje bi se bavilo prevodima i prevodiocima. Tek onda tekst zakona može biti prikladno proveren i može se koristiti ispravan srpski književni jezik.

Još jedna interesantna inicijativa bilo bi ponovno uvođenje učenja jezika u osnovne škole na Kosovu. Ovo znači da bi Srbi imali albanski jezik u svom nastavnom programu, a isto tako, Albanci bi imali srpski jezik.

Na kraju, okrugli sto je predstavljao vredan resurs u vezi sa tim kako poboljšati rad Kancelarije poverenika za jezike i kako da se bolje primenjuje Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA OBILIĆ

Dana 18. marta 2015, moderator je izložio rezultate istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. Kako je u opštini Obilić većina Albanaca, „Tajni Klijent“ je bio Srbin. Istraživanje koje je sproveo CSD obavljeno je nešto pre okruglog stola. „Tajni Klijent“ je imao obavezu da poseti opštinu više puta, i svaki put je doživeo drugačiji tretman, kada se radi o kulturi komuniciranja sa portirima. Tretiranje „misterioznog klijenta“ zavisilo je od lične posvećenosti pojedinca u vezi sa komunikacijom sa građanima. Na isti način, dostupnost dokumenata i komunikacija na srpskom jeziku zavisili su od pojedinca ili opštinskog odeljenja u kojem je klijent tražio informaciju.

Slična je situacija i sa dostupnošću informacija. Obaveštenja na oglasnoj tabli su u većini slučajeva samo na jednom jeziku ili ne postoje uopšte. Preciznije, da li će informacije biti na dva jezika zavisi od pojedinačnih odeljenja i volje pojedinaca koji rade u njima. Generalno, većina informacija i obaveštenja je samo na jednom jeziku.

Učesnici na okruglom stolu rekli su da istraživanje koje je izveo „Tajni Klijent“ ostavlja utisak i da problem ne leži u potpunosti volji vlasti da ovo reši i da sprovodi Zakon o upotrebi jezika. Više se ovde radi o nedostatku resursa.

Predstavnici lokalne administracije govorili su o nesposobnosti da se u potpunosti primenjuje Zakon o upotrebi jezika zbog nedostatka osoblja i resursa. Pojedinci, naročito omladina, ne govore drugi jezik.

Okrugli sto je održan u prijateljskoj i konstruktivnoj atmosferi, gde je svako poštovao mišljenja i stavove drugih, i gde su ljudi govorili o problemima bez obzira na svoju etničku pripadnost. Tokom okruglog stola, pričalo se o problemima i izazovima, kao i načinima kako Kancelarija poverenika za jezike može da pomogne opštinama u njihovom radu. Takođe je išla i diskusija o tome kako poboljšati rad Kancelarije poverenika za jezike i kako sprovoditi Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA PARTEŠ

Dana 25. februara 2015, voditelj je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. U opštini Parteš većinsko stanovništvo su Srbi, te je „Tajni Klijent“ bio Albanac. Njegova iskustva govore da pripadnici albanske zajednice ne dobijaju tražene usluge na svom maternjem jeziku. Natpisi i saobraćajni putokazi nisu dvojezični. Osoblje i službenici koji su zaduženi da upućuju ljude na pravo mesto ne mogu da ispune njihove zahteve. Nakon više poseta opštinskoj zgradi, albanski klijent nije mogao da pronađe niti jednog službenika koji bi mogao da mu pomogne i odgovori na maternjem jeziku klijenta.

Tokom okruglog stola, predstavnici lokalne administracije istakli su da opštinske vlasti imaju velike probleme sa budžetom. Mora se takođe napomenuti da zgrada opštine u Partešu nema natpis ni na Srpskom, niti na novoj zgradi, ni na nekim kancelarijama. Predstavnici lokalnih vlasti rekli su da je istina da prethodna opštinska vlast nije bila zaposlila niti jednog prevodioca, i čim je ova administracija počela sa radom, zaposlen je službenik za prevode. Međutim, problem je u tome što sve odluke i dokumenti koji su ranije usvojeni moraju da se takođe prevedu, a to zahteva mnogo vremena od samo jednog prevodioca. Politička volja opštinskih vlasti postoji, ali potrebni su resursi i vreme.

Jedan od navedenih problema je i to što opštinske vlasti dobijaju dokumente od institucija sa centralnog nivoa samo na jednom jeziku. Ministarstva ispuste neku informaciju zato što se svi dokumenti, obaveštenja i uredbe šalju na samo jednom jeziku, i svi dokumenti treba da se prevedu.

Odgovornost za sprovođenje Zakona o upotrebi jezika leži na više nivoa, te lokalne institucije, vladine institucije, organizacije i pojedinci zajedno nose ovaj teret.

Na kraju, okrugli sto je predstavljao vredan resurs u vezi sa tim kako poboljšati rad Kancelarije poverenika za jezike i kako da se bolje primenjuje Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA PEĆ

Dana 22. aprila 2015, moderator je prezentovao nalaze iz istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. Kako je opština Peć većinom naseljena Albancima, „Tajni Klijent“ je bio Srbin. Nalazi istraživanja u opštini Peć bili su zadovoljavajući i veoma su pozitivni. Svi natpisi na objektima zgrade opštine su na oba jezika, tako da se posetioci osećaju dobrodošlim kada uđu u zgradu i mogu da se lako orijentišu i nađu svoj put. „Tajni Klijent“ je video da većina službenika u opštini Peć govori srpski ili bosanski jezik i da su veoma prijateljski nastrojeni i pružaju odgovarajuću pomoć i podršku. Svi dokumenti i druge informacije koje su građanima potrebne mogu da se dobiju na oba jezika. S obzirom na očigledan nedostatak kvalifikovanih kadrova i na činjenicu da su zaposlena samo dva (2) profesionalna prevodioca, rezultati istraživanja su ohrabrujući.

Razmatrane su teme, kao što su problemi sa kojima se građani susreću kada se radi o upotrebi jezika. Na okruglom stolu se takođe razgovaralo o teškoćama koje imaju opštinske vlasti pri sprovođenju Zakona o upotrebi jezika, kao i o tome kako Kancelarija poverenika za jezike može da pomogne u rešavanju problema. Opštinski predstavnici iskazali su volju da naprave radnu grupu za jezike, što su pozdravili svi učesnici.

Srpski predstavnici istakli su postojanje problema sa jezikom u drugim relevantnim institucijama kao što su zdravstveni centri, bolnice, pravosuđe, autobuske stanice itd. Predstavnici Kancelarije poverenika obavezali su se da se potrude da osiguraju da Zakon o upotrebi jezika bude na snazi u svim pećkim i kosovskim institucijama.

Predstavnici bošnjačke zajednice su takođe govorili o pitanju neodgovarajućeg ažuriranja opštinske Internet stranice i pomenuli su da se ne objavljuju vesti i ostale informacije na bosanskom jeziku. Oni zahtevaju da njihov jezik bude ravnopravno poštovan kao službeni u ovoj opštini.

Na završetku okruglog stola zaključeno je da postoje problemi u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika na teritoriji opštine. Međutim, veoma je važno naglasiti dobru volju opštine za rešavanje ovih problema i nalaženje rešenja za jezička prava u skladu sa zakonom.

OPŠTINA RANILUG

Dana 4. marta 2015, voditelj je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. U opštini Ranilug većinsko stanovništvo su Srbi, te je „Tajni Klijent“ bio Albanac. Njegova iskustva govore da se pripadnici albanske zajednice osećaju prijatno kada uđu u zgradu opštine. Velika većina natpisa i znakova su dvojezični, mada na nekim mestima nisu. Osoblje i službenici su spremni da pomognu, mada ne govore albanski jezik. Opštinske službe mogu da vam dostave sve obrasce i obaveštenja na oba jezika. Internet stranica nije funkcionalna, jer postoji kašnjenje od nekoliko dana u objavljivanju materijala na jeziku manjine Na i-mejl koji je naš „Tajni Klijent“ poslao nije odgovoreno na njegovom jeziku. Za zaključak, s obzirom na resurse i mogućnosti, opštinski lideri se zaista trude da primenjuju Zakon o upotrebi jezika.

Učesnici su istakli da je budžet mali i da nedovoljna infrastruktura predstavlja najveću prepreku. Pomenut je i problem da, kada dobiju dokumente od institucija sa centralnog nivoa, oni su na samo jednom jeziku. Ministarstva izostavljaju ključne informacije, zato što se svi dokumenti, obaveštenja i uredbe šalju samo na jednom jeziku. Saobraćajni znaci i putne oznake su takođe problem. Softver koji opštinski službenici dobijaju od institucija centralnog nivoa je na samo jednom radnom jeziku, albanskom.

Najzad, okrugli sto je predstavljao i vredan resurs u vezi sa tim kako poboljšati rad Kancelarije poverenika za jezike i kako da se bolje primenjuje Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA ŠTRPCE

Dana 1. aprila 2015, moderator je na okruglom stolu izložio nalaze istraživanja koje je sproveo „Tajni Klijent“. Pošto je opština Štrpce sa srpskom većinom, „Tajni Klijent“ je bio Albanac. CSD je izvršio istraživanje nešto pre okruglog stola i zaključeno je da se pripadnici albanske zajednice osećaju prijatno i dobrodošlo kada uđu u zgradu opštine. Na samom ulazu u opštinsku zgradu stoji dvojezična tabla. Na opštinskoj oglasnoj tabli stoje sve odluke i obaveštenja na oba jezika. Bila su dva portira, jedan Srbin i jedan Albanac, tako da je naš „Tajni Klijent“ dobio sve potrebne informacije. U većini kancelarija rade službenici različitih nacionalnosti, tako da je pribavljanje neophodnih informacija relativno lako.

Natpisi na svim kancelarijama su na oba jezika, kao i znaci na šalterima. Tražene informacije date su „misterioznom klijentu“ na njegovom maternjem jeziku. Svi obrasci i dokumenti mogu se dobiti na oba jezika u zgradi opštine Štrpce.

„Tajni Klijent“ proverio je i Internet stranicu opštine i utvrdio da se većina vesti objavljuje na oba jezika, ali određene stavke su stare po par dana. U opštinskoj administraciji rade dva prevodioca, jedan Srbin i jedan Albanac.

Dobra volja ne može i ne sme biti presudni faktor u ovom slučaju, naročito kada govorimo o sprovođenju Zakona o upotrebi jezika. Sprovođenje zakona o upotrebi jezika zahteva određenu odgovornost. Nismo mogli da dobijemo prikladan odgovor na pitanje ko bi bio odgovorno lice u ovakvom slučaju. Autor originala odgovorio je na sadržaj poruke. Ako se, međutim, nešto izgubi u prevodu ili ako se izmeni značenje, bilo bi skoro nemoguće utvrditi ko je odgovoran za to.

Pomenut je i problem da, kada dobiju dokumente od institucija sa centralnog nivoa, oni su na samo jednom jeziku. Ministarstva izostavljaju ključne informacije, zato što se svi dokumenti, obaveštenja i uredbe šalju samo na jednom jeziku. Postoje izuzeci, ali u većini slučajeva, pozitivna iskustva dolaze pre iz individualnih napora, a ne iz institucionalnih procesa.

Ono što je zvučalo kao interesantna inicijativa jeste ponovno uvođenje učenja jezika u osnovnim školama na Kosovu. To znači da bi Srbi imali albanski jezik kao deo svog nastavnog programa, a Albanci bi imali srpski jezik. Najzad, okrugli sto je predstavljao i vredan resurs u vezi sa tim kako poboljšati rad Kancelarije poverenika za jezike i kako da se bolje primenjuje Zakon o upotrebi jezika.

OPŠTINA VUČITRN

Dana 18. marta 2015, moderator je na okruglom stolu prezentovao nalaze istraživanja koje je obavio „Tajni Klijent“. Pošto su u opštini Vučitrni većina Albanci, „Tajni Klijent“ bio je Srbin. Rezultati istraživanja „misterioznog klijenta“ u opštini Vučitrn su zadovoljavajući s obzirom da je klijent dobio odgovor na svaki svoj zahtev na svom jeziku, a službenici su iskazali spremnost da pomognu i profesionalizam. Kao i kod drugih opština, primećeni su neki nedostaci. Opština ima samo jednog prevodioca, međutim drugi službenici pomažu i pružaju bez odlaganja usluge klijentu. Ukoliko službenik ne zna maternji jezik klijenta, oni vrlo ljubazno zamole klijenta da sačeka dok ne stigne službenik koji može da pomogne. Međutim, „Tajni Klijent“ primetio je da nisu svi natpisi i obaveštenja na oba jezika. Ovo predstavlja poteškoću za građane da se snalaze unutar zgrade lokalne samouprave.

Problemi sa korišćenjem jezika pominjani su u vezi sa oba jezika. Oba jezika su u velikoj meri iskrivljeni i gramatički neispravni, što je posledica nedostatka kadrova i resursa, kao i nedostatka profesionalnih prevodilaca. Naravno, veći je problem sa srpskim jezikom, ali postoje takođe problemi i sa prevodima na albanskom jeziku.

Opština Vučitrn ima samo jednog profesionalnog prevodioca i postoji jaka volja rukovodstva da osoblje primenjuje dvojezičnost, što je primetio i „Tajni Klijent“. Bez obzira na poteškoće, opština je demonstrirala dobru volju na nastavi da poboljšava kvalitet jezika u upotrebi kako bi se prevazišle barijere i problemi građana koji žive na teritoriji ove opštine.

Debata je protekla u prijateljskoj atmosferi gde su učesnici, bez obzira na svoju etničku pripadnost, iskazivali svoja nezadovoljstva i pričali o problemima sa kojima se suočavaju kada se radi o upotrebi jezika.

REZIME OKRUGLIH STOLOVA

Rezultati sa okruglih stolova održanih u svih 12 partnerskih opština projekta USAID-a Unapređujemo Kosovo zajedno u periodu od februara do maja 2015, pokazuju da sve opštine imaju slične probleme po pitanju sprovođenja Zakona o upotrebi jezika. Tokom implementacije projekta pod nazivom „Podrška naporima poverenika Komisije za jezike za promovisanje upotrebe službenih jezika u 12 opština koje su partneri projekta USAID-a Unapređujemo Kosovo zajedno“, CSD je primetio nekoliko nedostataka u primeni Zakona o upotrebi jezika. Problem sa sprovođenjem zakona najpre je uočen kod nedostatka kapaciteta i profesionalnih prevodilaca u lokalnim samoupravama, kao i zbog odsustva direktne komunikacije sa centralnim organima vlasti.

Sve partnerske opštine suočavaju se sa sličnim problemima, uključujući i nedostatak kapaciteta i resursa kada se radi o prevodiocima i njihovim odgovornostima da korektno prevedu tekst. Srpski i albanski su službeni jezici na čitavoj teritoriji Kosova i oni imaju ravnopravan značaj kao takvi. Oba jezika moraju biti dosledni i jednaki, bez nejasnoća i dvosmislenosti. Zakon o upotrebi jezika štiti oba jezika ravnopravno, kao i institucionalnu etničku strukturu. Međutim, potpuna primena ovog zakona je još uvek teška zato što, tokom procesa pisanja i donošenja zakona, implementacija i teškoće koje se mogu pojaviti nisu uzet u obzir. Na žalost, slučaj sa Zakonom o upotrebi jezika nije jedini. Postoje i drugi slučajevi i zakoni koji nisu u potpunosti sprovedeni, ili se mogu tumačiti na različite načine zbog lošeg prevoda. Svaka od pomenutih opština u kojima je projekat izvođen imala je jednog do dva prevodioca koji su bili pretrpani poslom, prevodeći opštinske dokumente. Oni su uglavnom radili na uredbama, pismima, zahtevima i ostalim administrativnim dokumentima, dok su najmanje radili sa građanima kojima je na taj način učinjena loša usluga. Opštine koje pokazuju napredak i ispunjavaju veće obaveze u pogledu ovog zakona imaju jednake strukture za građane iz albanske, srpske ili drugih zajednica.

Ono što se takođe može smatrati zaključkom sa okruglih stolova jeste potvrda predstavnika i zvaničnika iz lokalnih samouprava da je komunikacija sa centralnim organima uvek, ili skoro uvek, na samo jednom jeziku. Ovo znači da svi dokumenti, uredbi, zakoni i ostala sredstva komunikacije od centralne vlasti prema lokalnoj ide na samo jednom jeziku (samo na albanskom u ovom slučaju), što obavezuje prevodioce koji rade u lokalnoj samoupravi da prevode svu dokumentaciju. Prevodioci koji rade u opštinama nisu obučavani u specifičnim tehničkim oblastima, ali oni prevode sve, od infrastrukture, preko obrazovanja do zdravstva, što često dovodi do nepreciznih prevoda. Međutim, lokalne samouprave imaju obavezu da šalju centralnim institucijama sve zahteve, uredbi i ostale dokumente na dva službena jezika, ili oni neće biti prihvaćeni. Lokalne vlasti imaju dodatne teškoće zato što prevodioci dobijaju dodatni posao koji je praktično nemoguće obaviti korektno i sa visokim nivoom kvaliteta.

Pitanje ko snosi odgovornost za neispravne prevode je razmatrano tokom diskusija za okruglim stolom. Niko od prisutnih nije imao konkretan odgovor, ali poznato je iz ranijih iskustava, da niko nije bio kažnjen zbog lošeg prevoda. Ovo se odnosi i na pojedince i na institucije. Na ovaj

način, građani su ti koji najviše trpe, bilo da ne mogu da razumeju prevedeni tekst ili zato što neki postupci kasne zato što institucije krše Zakon o upotrebi jezika. Pored ovoga, većina dokumenata ne postoji na oba jezika; dobijaju se obavezujući nalozi za izvršenje. Sankcionisanje ne postoji kada same institucije ne prate Zakon. Ovo, za uzvrat, najviše šteti rađanima.

Ne možemo da generalizujemo svoje zaključke i primenimo ih na sve opštine, niti možemo reći da se Zakon o upotrebi jezika krši namerno. Opštine sa raznolikom etničkom strukturom i njihovi službenici napredniji su u tome da obezbede svim svojim građanima odgovarajuće usluge na njihovom maternjem jeziku. Ovo važi i u smislu maksimalnih kapaciteta lokalne administracije. Sama etnička struktura i službenici koji koriste oba jezika u internoj komunikaciji olakšavaju pružanje usluga građanima na oba jezika.

PREPORUKE

OPŠTINE

Ove preporuke neće rešiti sve probleme koje imaju lokalne samouprave u naporima da u potpunosti primenjuju Zakon o upotrebi jezika, ali će pomoći opštinama da dopru do građana i da im pruže usluge na njihovom jeziku, a to je nešto što im je garantovano zakonom. Ove preporuke su u skladu sa postojećim sposobnostima opština da uspeju da pruže građanima usluge na dva službena jezika u svim zajednicama uz minimum napora.

- Građani iz manjinskih zajednica se ne osećaju prijatno i imaju mnogo problema da se orijentišu kada uđu u većinu opštinskih administrativnih zgrada. Ako službenici na prijemnom pultu ne znaju jezik građanina, oni jednostavno ne mogu da nađu željena odeljenja i informacije u tim opštinama.
 - a) Uz malo napora, prevodioci koji rade u lokalnim administracijama mogu da adekvatno prevedu nazive odeljenja;
 - b) Službenici iz manjinskih zajednica koji rade u lokalnim samoupravama mogu pomoći pri prevođenju u različite jezike;
 - c) Veoma malo truda je potrebno da se prevedu informativne mape, koje pokazuju lokacije odeljenja i kancelarija, na jezik manjina.
- U nekim lokalnim opštinskim administracijama, kada građanin iz manjinske zajednice zatraži određenu informaciju na svom maternjem jeziku, službenici ne reaguju jer ne znaju jezik. Vrlo često ovi ljudi pokušavaju da nađu drugi način, ili jednostavno odustaju od svog zahteva.
 - a) Mora da postoji veća predusretljivost među službenicima na odeljenju za prijem stranaka. Kada osoba koja govori drugi službeni jezik uđe, on/ona bi trebalo da pita kolege koji poznaju taj jezik da daju odgovore i pomognu u pružanju usluga.
- Kada pripadnik manjinske zajednice zatraži obrazac radi korišćenja neke usluge koju pruža lokalna samouprava, on to dobija na drugom jeziku ili na veoma loše prevedenom, nerazumljivom jeziku svoje zajednice.

- a) Uz solidarnost sa službenicima koji dolaze iz manjinskih zajednica i rade u lokalnoj samoupravi, ovi dokumenti mogu da se poprave i da se jasno prevedu na jezik manjine;
 - b) Kada neko ko govori službeni jezik zatraži obrazac od službenika, ali na jeziku manjinske zajednice, službenik bi trebalo da se potruži da mu da takav obrazac, ili, ako ne razume zahtev, treba da pita kolege koji govore taj jezik, kako bi pružili uslugu klijentu;
 - c) Ukoliko nema nikoga u odeljenju ko govori jezik te osobe, od presudne važnosti je solidarnost među službenicima koji pružaju usluge građanima.
- Postoje i druge institucije koje su dužne da poštuju Zakon o upotrebi jezika, kao i kompanije od društvenog značaja, a često nisu u skladu sa pomenutim zakonom. Kada ove kompanije ili institucije prekrše zakon i ne pruže građaninu uslugu na njegovom jeziku (jedan od službenih jezika), čak iako postoje mehanizmi da se to učini, građani ne znaju kome da se obrate za pomoć i podršku pri ostvarivanju svojih prava.
 - a) Lokalne administracije treba da funkcionišu kao pružaoci usluga za svoje građane, čak i kada tu u nekim slučajevima nije u njihovoj nadležnosti. Oni bi onda trebalo da budu upućeni na odgovarajuću adresu gde građani mogu da zatraže pomoć koristeći sopstveni jezik;
 - b) Ako osoba nije u stanju da lično zatraži ili da pošalje zahtev na odgovarajuću adresu, lokalna administracija je tu da pomogne svojim građanima. Trebalo bi da im pokaže postupak tako da mogu da koriste svoja prava koja su garantovana zakonom i u institucijama koje nisu pod opštinskom nadležnošću.

INSTITUCIONALNE PROMENE

Tokom godina ada CSD-a sa službenicima i lokalnim administracijama, problem nekorišćenja službenih jezika je nešto što se viđa svakodnevno, a naročito tokom implementacije projekta. Da bi se ovaj problem rešio na lokalnom nivou, potrebne su promene u klasifikaciji radnih mesta i u obaveznom osnovnom obrazovanju. Za rešavanje ovih problema CSD preporučuje sledeće:

- Svako opštinsko odeljenje bi trebalo da ima prevodioca. Prevodilac u svakom odeljenju bi poznao odeljenje, terminologiju i aktivnosti odeljenja. Radeći tako, rešili bi se problemi u sledećem pogledu:
 - a) Dostupnost informacija građanima na njihovom maternjem jeziku;
 - b) Dostupnost svih obrazaca i zahteva na svim jezicima opštine;
 - c) Prevodi sa jednog jezika na drugi će biti korektni i bez dvosmislenosti, jasni i dostupni građanima;
 - d) Uputstva, znaci i mape bi bili jasni na svim opštinskim jezicima;
 - e) Komunikacija sa centralnim organima bi bila olakšana i ne bi bilo kašnjenja, nejasnoća, ili odbijanja centralne vlade zbog nejasnih prevoda ili zahteva na samo jednom jeziku.
- Učenje jezika okruženja kao deo obaveznog obrazovanja (i albanski i srpski) u svim osnovnim i srednjim školama na Kosovu.
 - a) Usvajanjem ove preporuke, problem zbog nekorišćenja jezika se neće rešiti odmah, ali će nestati u bliskoj budućnosti. Učenje jezika u školama bi za rezultat imalo kompletno, sistemsko rešenje za implementaciju Zakona o upotrebi jezika na Kosovu;

- b) Zbog opšte političke situacije, ako ove preporuke ne mogu da se sprovedu uskoro, potrebno je uvesti privremeno rešenje, što bi bilo neformalno učenje jezika u svakoj opštini na Kosovu. Službenici iz lokalnih administracija, pravosuđa, policije itd. koji rade direktno sa građanima bi dobili prednost nad ostalim zainteresovanim građanima. Druga prioritarna grupa bi bili zaposleni u kompanijama koje vrše društvenu aktivnost i rade direktno pružajući usluge građanima.

KANCELARIJA POVERENIKA ZA JEZIKE:

- a) Kancelarija poverenika za jezike može nezavisno, bez žalbi koje upućuju građani, reagovati ukoliko se primete neregularnosti u primeni Zakona o upotrebi jezika;
- b) Svaka preporuka koju kancelarija poverenika za jezike iznese institucijama koje ne primenjuju u potpunosti Zakon o upotrebi jezika treba da bude javna i objavljena na Internet stranici Kancelarije kako bi bila jasno vidljiva. Ovo bi za rezultat imalo podizanje nivoa transparentnosti rada Kancelarije na viši nivo;
- c) Trebalo bi da se redovno organizuju javni sastanci u opštinama, tako da građani steknu poverenje u Kancelariju poverenika shvate važnost komunikacije i saradnje. Same institucije će uvideti neophodnost sprovođenja Zakona o upotrebi jezika;
- d) Nadgledanje primene Zakona o upotrebi jezika treba da se obavlja u saradnji sa organizacijama civilnog društva na lokalnom nivou. Definisati merljive indikatore napretka lokalnih samouprava po pitanju sprovođenja ovog zakona;
- e) Promovisati uvođenje srpskog i albanskog jezika kao obaveznog predmeta u osnovnom i srednjem obrazovanju na Kosovu;
- f) Dok se ne ispune uslovi za uvođenje obaveznog učenja jezika u školama, Kancelarija poverenika za jezike bi trebalo da podrži i ohrabri organizacije civilnog društva da organizuju van-nastavne kurseve za učenje službenih jezika;
- g) Obezbediti da van-nastavno učenje službenih jezika bude obavezno za javne službenike u centralnim i lokalnim institucijama koje direktno pružaju usluge građanima.