



**Republika e Kosovës – Република Косово – Republic of Kosovo**

*Qeveria – Влада – Government*

*Zyra e Kryeministrit – Канцеларија премијера – Office of The Prime Minister*

*Zyra e Komisionerit për Gjuhët – Канцеларија повереника за језике*

*Office of the Language Commissioner*

**GODIŠNJI IZVEŠTAJ ZA 2017. GODINU**

**Priština, 2018**

## MISIJA

*Izgradnja institucionalnog okruženja koje poštuje ustavne i zakonske obaveze, štiti, promovira, čuva i sprovodi jezička prava svih građana Republike Kosovo.*

## Predgovor

Poštovani,

Pred vama je četvrti Godišnji izveštaj Kancelarije poverenika za jezike, koja funkcioniše u sklopu Kancelarije premijera Vlade Republike Kosovo. Godina za nama je još jedna godina intenzivnog rada i aktivnog delovanja na unapređenju i zaštiti jezičkih prava svih zajednica na Kosovu, kao i na unapređivanju sprovođenja Zakona o upotrebi jezika, u skladu sa mandatom i nadležnostima koje su nam poverene Zakonom o upotrebi jezika.

Kancelarija poverenika za jezike je u svom radu privržena načelima demokratije i vladavine prava i nastoji da aktivno deluje na polju očuvanja i promovisanja jezičkih prava svih građana Kosova.

Kancelarija je tokom 2017. godine, kroz različite oblike Ustavom i Zakonom utvrđene međuinstitucionalne saradnje, pratila i nadgledala sprovođenje Zakona o upotrebi jezika u institucijama na centralnom i lokalnom nivou i postupala po pritužbama koje su našoj instituciji podnosili građani i građanke, kao i organizacije civilnog društva i druga pravna lica.

Uprkos činjenici da smo u konstantnoj komunikaciji sa institucijama kojima šaljemo preporuke, uz koje zahtevamo punu primenu Zakona o upotrebi jezika, nalazi koji su proistekli iz aktivnosti koje smo sprovedli u prethodnoj godini govore da se poštovanje Zakona o upotrebi jezika u institucijama nije mnogo poboljšalo i da poštovanje Zakona zahteva mnogo više angažovanja i posvećenosti.

Loša efikasnost organa javne uprave na Kosovu u obezbeđivanju jednakog pristupa uslugama na svim službenim jezicima zahteva preduzimanje različitih mera predviđenih Zakonom, čemu će se Kancelarija posebno posvetiti u narednom periodu i o tome blagovremeno obavestavati javnost.

Važan segment delovanja Kancelarije predstavlja rad na promovisanju i povećanju vidljivosti i dostupnosti ovog tela na čitavom području Kosova, kao i na unapređivanju pristupačnosti i transparentnosti rada. Učestvujući na brojnim javnim debatama i radionicama širom Kosova, organizujući takve skupove i radionice, stalno dopunjavajući sadržaj zvanične internet stranice i sprovodeći mnoge druge aktivnosti, Kancelarija je nastojala da informiše javnost o svojoj ulozi, zadacima i ovlašćenjima. Nastojala je da pomogne građanima da prepoznaju kršenje svojih prava i da ih podstakne da reaguju i traže zaštitu Ustavom i Zakonom zagwarantovanih jezičkih prava. Takođe, uspešno sarađujemo sa međunarodnim i domaćim organizacijama i institucijama, kao i organizacijama civilnog društva i medijima.

U nastavku možete da pročitate Izveštaj u kojem smo dali detaljni pregled svih preduzetih aktivnosti, kao i niz preporuka za određene institucije.

Na posletku, pozivam sve organe javne vlasti da, u saradnji sa Kancelarijom, organizacijama civilnog društva i drugim društvenim akterima, intenziviraju rad na

promovisanju i očuvanju jezičkih prava na Kosovu i stvaranju uslova za efikasno i delotvorno funkcionisanje sistema zaštite jezičkih prava.

Uspešno sprovođenje Zakona o upotrebi jezika podrazumeva dugoročno, posvećeno i koordinisano delovanje svih društvenih aktera i Kancelarija će tom cilju biti posvećena u narednom periodu.

S poštovanjem,

Slaviša Mladenović  
Poverenik za jezike

## **SADRŽAJ**

**Misija**

**Predgovor**

**Skraćenice**

**O izveštaju**

**Uloga i mandat Kancelarije poverenika za jezike**

**Mehanizmi za podršku Kancelariji poverenika za jezike**

### **DEO I**

#### **SPROVOĐENJE USAGLAŠENOSTI, PRAĆENJE I PODIZANJE KAPACITETA**

- Unifikacija saobraćajnih dozvola
- Vodič o ulozi Mreže za jezičku politiku
- Jezičko uređivanje obrazaca MJU
- Upotreba jezika u Centralnoj izornoj komisiji
- Postupak imenovanja novih članova Odbora za jezičku politiku
- Nadgledanje zakonskih akata na oba jezika, putem elektronske platforme KP
  - o Akti pregledani kroz platformu za konsultacije
- Mehanizam za nadgledanje za opštine
- Komisija za praćenje subvencija i transfera
- Izrada knjiga za učenje službenih jezika za opštinske službenike
- Kursevi službenih jezika u opštinama
- Obuka trenera Kosovskog instituta za javnu upravu (KIJU)
- Saradnja sa Policijom Kosova
- Saradnja sa Generalnom direkcijom za prevođenje (GDP) Evropske komisije

### **DEO II**

#### **ISTRAGA I POSREDOVANJE**

- Radnje koje Kancelarija poverenika za jezike preduzima nakon prijema žalbe
- Istražni postupak nakon odluke Poverenika za jezike da se sprovede istraga
- Aplikacija "LanguageOfficer"
- Žalbe primljene tokom 2017. godine
- Razmatranje žalbi
- Izdvojena pitanja

## **DEO III**

### **INFORMISANJE I VIDLJIVOST**

- Podizanje svesti institucija i građana za sprovođenje Zakona
  - o Poziv za podnošenje predloga projekata
- Obeležavanje Evropskog dana jezika
- Debate sa građanima i institucijama
- Nastupi u medijima
- Zvanična internet stranica
- Saradnja sa lokalnim i međunarodnim partnerima

### **PREPORUKE**

- Sprovođenje preporuka

### **PLAN RADA ZA 2018. GODINU**

## SKRAĆENICE

**UKZ (AKT)** - Unapredimo Kosovo zajedno  
**KALMS** - Kosovska agencija za lekove i medicinska sredstva  
**KAJB** - Kosovska akademija za javnu bezbednost  
**ACR** - Agencija za civilnu registraciju  
**OJP** - Odbor za jezičku politiku  
**GDP** - Generalna direkcija za prevođenje  
**KCV** - Kosovski centar za vozila  
**GDP** - Generalna direkcija Policije  
**ECMI** - Evropski centar za pitanja manjina - Kosovo  
**KIJU** - Kosovski institut za javnu upravu  
**ZUJ** - Zakon o upotrebi jezika  
**EK** - Evropska komisija  
**SVZ** - Savetodavno veće za zajednice  
**VPMN (HCNM)** - Visoki komesar za nacionalne manjine sa sedištem u Hagu  
**CSD** - Komunikacija za razvoj društva  
**MJU** - Ministarstvo javne uprave  
**MALS** - Ministarstvo administracije lokalne samouprave  
**MONT** - Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije  
**MPŠRR** - Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i ruralnog razvoja  
**MP** - Ministarstvo pravde  
**MD** - Ministarstvo za dijasporu  
**MF** - Ministarstvo finansija  
**MKBS** - Ministarstvo kosovskih bezbednosnih snaga  
**MI** - Ministarstvo za infrastrukturu  
**MEI** - Ministarstvo za evropske integracije  
**MZP** - Ministarstvo za zajednice i povratak  
**MKOS** - Ministarstvo kulture, omladine i sporta  
**MŽSPP** - Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja  
**MUP** - Ministarstvo unutrašnjih poslova  
**MIP** - Ministarstvo inostranih poslova  
**MRSZ** - Ministarstvo rada i socijalne zaštite  
**MZ** - Ministarstvo zdravstva  
**MTI** - Ministarstvo trgovine i industrije  
**MER** - Ministarstvo ekonomskog razvoja  
**OEBS** - Organizacija za evropsku bezbednost i saradnju  
**PK** - Policija Kosova  
**MJP** - Mreža za jezičku politiku  
**USAID** - Američka Agencija za međunarodni razvoj  
**EUSR** - Kancelarija Evropske unije na Kosovu/Specijalni predstavnik Evropske unije na Kosovu  
**KPJ** - Kancelarija poverenika za jezike  
**KP** - Kancelarija premijera  
**OADS** - Odeljenje za administraciju državne službe  
**GCPM** - Glavni centar porodične medicine

## **O izveštaju**

Cilj ovog izveštaja je informisanje šire javnosti i svih zainteresovanih strana o radu, dostignućima i izazovima KPJ u procesu praćenja primene Zakona o upotrebi jezika br. 02/L-37 (u daljem tekstu Zakon).

Izveštaj predstavlja rad Kancelarije za 2017. godinu i sadrži:

- informacije o projektima razvijenim sa ciljem podizanja svesti građana i institucija o nivou sprovođenja Zakona,
- pravne savete koje je Kancelarija uputila institucijama,
- informacije o primljenim žalbama i njihovom razmatranju,
- date preporuke, uključujući i izveštaje o sprovođenju preporuka upućenih u ranijem periodu.

## **ULOGA I MANDAT KANCELARIJE POVERENIKA ZA JEZIKE**

Kroz pregled zakonodavnih komponenti i obezbeđenje usaglašenosti različitih zakona sa Zakonom o upotrebi jezika, Kancelarija nadgleda institucije koje su pod njenom nadležnošću i izveštava o njihovom poštovanju Zakona .

Kancelarija razmatra, ocenjuje i daje preporuke vezane za predloge zakona kako bi se osigurala usaglašenost sa Zakonom.

Kancelarija, takođe, može da preporuči usvajanje i izmenu zakonodavstva neophodnog za jačanje primene Zakona. Kancelarija razmatra i daje preporuke, u okviru Zakona, u vezi sa uredbama ili administrativnim uputstvima, u pogledu usklađenosti i doslednosti bilo kojeg zakonodavnog akta. Kancelarija kroz ovu komponentu, takođe, daje preporuke koje se odnose na razvoj kapaciteta i raspodelu budžeta i ljudskih resursa neophodnih za sprovođenje Zakona.

Kancelarija sprovodi istražne radnje bilo na svoju inicijativu ili na osnovu žalbe koju može podneti bilo koje fizičko ili pravno lice. Takođe, prema potrebi, savetuje ili pruža pomoć široj javnosti u vezi jezičkih prava garantovanih Zakonom i pruža pomoć institucijama pod svojom nadležnošću u sprovođenju Zakonom propisanih obaveza.

Kancelarija pomaže Vladi u sprovođenju kampanja podizanja svesti javnosti ili ih sama sprovodi. To podrazumeva redovne terenske aktivnosti koje su usmerene na informisanje javnosti o obavezama koje imaju institucije u cilju sprovođenja Zakona i informisanje građana o jezičkim pravima koja im prema Zakonu pripadaju.



## **MEHANIZMI ZA PODRŠKU KANCELARIJI POVERENIKA ZA JEZIKE**

**Odbor za jezičku politiku** - obezbeđuje institucionalnu podršku za razvoj, sprovođenje i jačanje jezičkih politika. Odbor se sastoji od dvadeset (20) članova koji predstavljaju institucije koje pružaju usluge, kao i od predstavnika jezičkih zajednica.

**Mreža za jezičku politiku** - članovi Mreže pomažu KPJ u rešavanju svih pitanja koja se odnose na upotrebu jezika. Mrežu čine kontakt osobe i prevodioci koje imenuju institucije pod nadležnošću Kancelarije.

## **OBEZBEĐIVANJE PRIMENE ZAKONA**

## **SPROVOĐENJE USAGLAŠENOSTI, NADGLEDANJE I PODIZANJE KAPACITETA**

Nadgledanje rada institucija je zahtevalo angažovanje i posvećenost Kancelarije, koje je, i uprkos poteškoćama, odgovorno realizovano. Pored rešavanja određenih pitanja, napretkom informativnih tehnologija obezbeđeni su pogodniji uslovi za praćenje usklađenosti zakonodavstva i drugih dokumenata sa ZUJ.

Pored nadgledanja rada institucija, nadgledana je i realizacija preporuka koje je Kancelarija poverenika za jezike uputila institucijama tokom prethodne godine.

S obzirom da Kancelarija kontinuirano pruža pravne savete i mišljenja, ukoliko postoji potreba, 2017. godine je upućen znatan broj preporuka u različitim formama. U određenim slučajevima preporuke su ponovljene, jer je utvrđeno da iste u prethodnom periodu nisu realizovane.

### **Unifikacija saobraćajnih dozvola**

KPJ je radila na unifikaciji saobraćajnih dozvola, što predstavlja jezičko izjednačavanje/standardizaciju imena/naziva na oba službena jezika. Ova aktivnost je realizovana nakon prijema žalbe da je verzija na srpskom jeziku nejasna. Kancelarija je pružila podršku kroz ekspertizu, kako bi jezički uredila aplikacije. Izazov na kome se i dalje radi je nova verzija aplikacije, koju ACR još nije uredila iz, kako su naveli, objektivnih razloga.

### **Vodič o ulozi Mreže za jezičku politiku**

U saradnji sa Misijom OEBS - Kosovo je razvijen projekat za izradu dokumenta koji definiše ili pojašnjava dužnosti i obaveze članova Mreže za jezičku politiku. U okviru ove saradnje su održane četiri (4) radionice sa članovima Mreže za jezičku politiku (opštine, agencije, ministarstva i preduzeća), redovni sastanci KPJ sa OEBS-om, nakon čega je kreiran „Vodič o ulozi Mreže za jezičke politike“. Ovaj Vodič je namenjen članovima Mreže, s ciljem definisanja i unapređenja njihovog rada na jezičkim pitanjima i njihovoj saradnji sa KPJ.

### **Jezičko uređenje obrazaca MJU**

Kancelarija poverenika za jezike poslednje dve godine kontinuirano sprovodi različite aktivnosti čiji je cilj potpuno jezičko uređenje svih obrazaca MJU. Uprkos insistiranju, rezultati su izostali, zbog nespemnosti MJU na saradnju. Kancelarija je više puta pokušala da pokrene postupke za rešavanje ove problematike, ponudila Ministarstvu stručnu pomoć za jezičko uređenje obrazaca, ali, bez obzira na sve uložene napore, nije došlo do realizacije pokrenute inicijative. Podršku inicijativi za jezičko uređenje obrazaca MJU je ponudila i kancelarija Američke ambasade na Kosovu, a održan je i sastanak na kom se razgovaralo o mogućnostima za realizaciju pokrenute inicijative. MJU su poslata tri zvanična dopisa i održana su dva sastanka sa predstavnicima Ministarstva, ali saradnja nije uspostavljena.

### **Upotreba jezika u Centralnoj izbornoj komisiji**

Kancelarija poverenika za jezike je saradivala sa Centralnom izbornom komisijom u vezi upotrebe službenih jezika i jezika u službenoj upotrebi u opštinama. Kancelarija je dala preporuke i pravne savete koje se tiču upotrebe jezika u službenoj upotrebi u opštinama. Kao odgovor na preporuke koje se tiču uređenja zvanične internet stranice, CIK je navela brojne razloge koji su uticali na neusklađenost stranica na službenim jezicima, sa naglaskom na preoptrećenost obavezama u radu. Kancelarija ne smatra to valjanim opravdanjem i naložila je izvršenje datih preporuka. CIK se obavezala da date preporuke primeni tokom 2018. godine.

### **Postupak imenovanja novih članova Odbora za jezičku politiku**

Na osnovu Odluke premijera Republike Kosovo, ref. br. 115 / 2012 od 14. maja 2012. godine, imenovani su članovi Odbora za jezičku politiku.

U skladu sa odredbama članova 5 i 7 Uredbe br. 07/2012 o Kancelariji poverenika za jezike, Odbor za jezičku politiku se sastoji od 20 članova čiji mandat traje četiri (4) godine.

Nadležnost, sastav, mandat članova, izbor predsedavajućeg i zamenika predsedavajućeg su regulisani članom 3 Pravilnika o radu Odbora za jezičku politiku.

Prema ovoj odredbi, u Odboru za jezičku politiku su zastupljeni: Kancelarija premijera, Ministarstvo javne uprave, Ministarstvo administracije lokalne samouprave, Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnologije, Ministarstvo za zajednice i povratak, Skupština Kosova, Sudski savet Kosova, Generalna direkcija policije, Jedinica za praćenje i politike javnih preduzeća, Korektivna služba, Asocijacija kosovskih opština, Prištinski univerzitet i predstavnici jezičkih zajednica za: albanski, srpski, bosanski, turski, romski, hrvatski, crnogorski i goranski jezik.

S obzirom da je članovima Odbora za jezičku politiku mandat isticao 14. maja 2017. godine, u februaru 2017. godine, Kancelarija je započela postupak imenovanja novih članova Odbora. Na poslednjem sastanku tog saziva Odbora za jezičku politiku, predsedavajući Odbora je informisao članove Odbora o isteku mandata i istakao da treba pokrenuti postupak za imenovanje novih članova. Kancelarija je obavestila sve institucije čiji su predstavnici članovi Odbora o isteku njihovog mandata i zatražila imenovanje novih predstavnika da bi se omogućilo konstituisanje Odbora. Sve institucije su poslale imena novih predstavnika u Odboru, izuzev Kancelarije premijera. Iz tog razloga, KPJ nije uspela da konstituiše Odbor za jezičku politiku sve do formiranja nove Vlade, nakon parlamentarnih izbora u junu 2017. godine.

Nakon formiranja Vlade, Kancelarija premijera je u optimalnom roku poslala ime svog predstavnika u Odboru za jezičku politiku.

Prikupljeni su i rezimirani podaci o novim članovima, izrađen je Nacrt Odluke o imenovanju novih članova Odbora i upućen je Pravnoj kancelariji. Nakon što je premijer potpisao Odluku, sazvan je informativni sastanak Odbora za jezičku politiku, koji je održan u decembru 2017. godine.

Sada je Odbor za jezičku politiku funkcionalan i aktivnosti će biti nastavljene od samog početka 2018. godine, kada će biti izabrano predsedništvo Odbora.

### **Nadgledanje zakonskih akata na oba jezika, putem elektronske platforme KP**

Nakon pokretanja elektronske platforme za javne konsultacije 22.02.2017. godine, Kancelarija poverenika za jezike je počela je da prati neke od nacрта normativnih akata koji su u procesu razmatranja (javna rasprava).

Kancelarija poverenika za jezike smatra da platforma predstavlja dobar način za ostvarivanje komunikacije između javnih organa, zainteresovanih strana i javnosti, za sveobuhvatno učešće u procesu kreiranja politika i donošenja odluka od javnog interesa i doprinosi transparentnosti uopšte.

Koristeći mogućnosti koje platforma pruža, Kancelarija poverenika za jezike je, nakon nadgledanja niza nacрта administrativnih uputstava, nacрта uredbi i nacрта zakona, direktno, putem platforme, uputila komentare sa preporukama institucijama i nadležnim službenicima u institucijama koji primaju komentare.

Kancelarija je utvrdila da su normativni akti pokrenuti na ovoj platformi na oba jezika i da su ove verzije generalno tačne. U slučajevima kada je Kancelarija utvrdila da postoje greške ili propusti, dati su komentari koji se odnose na:

- značajne pravopisne i
- gramatičke greške,
- upotrebu izraza i pojmova na stranim jezicima koji su nejasni na službenim jezicima na kojima se izrađuju normativni akti,
- upotrebu različitih pojmova i izraza na hrvatskom i bosanskom jeziku, koji se upotrebljavaju umesto ekvivalentnih izraza na srpskom jeziku,
- neusklađenost naziva nacрта podzakonskih akata sa zakonima u vezi,
- suštinske nedoslednosti i protivrečnosti, koje često odredbu akta čine nejasnom i mogu se dvojako tumačiti.

KPJ je poslala komentare za svaki akt pojedinačno i čeka da, nakon njihovog usvajanja, vidi da li su komentari uključeni u konačne verzije.

### **Akti pregledani kroz elektronsku platformu za konsultacije:**

1. Nacrt Zakona o porezu na nepokretnu imovinu;
2. Nacrt Nacionalnog akcionog plana za osobe sa invaliditetom;
3. Nacrt Zakona o slobodi udruživanja u nevladine organizacije;
4. Nacrt Uredbe o dužnostima, odgovornostima i procedurama komisija Kosovske agencije za upoređivanje i verifikaciju imovine;
5. Nacrt Uredbe (MALS) o procedurama izrade i objavljivanja opštinskih akata;
6. Administrativno uputstvo (VRK) br.\_\_\_\_2017 o procedurama, uslovima i kriterijumima u vezi sa završetkom upravljanja imovinom koja je pod upravom i imovinom obuhvaćenom programom zakupa Kosovske agencije za upoređivanje i verifikaciju imovine;
7. Nacrt Uredbe (MKOS) o kategorizaciji sportista i trenera;

8. Nacrt Uredbe o dužnostima, odgovornostima i organizaciji Izvršnog sekretarijata Agencije;
9. Nacrt Uredbe o izradi i objavljivanju opštinskih akata;
10. Uredba Saveta za akreditaciju na tri jezika;
11. Administrativno uputstvo br. XX- 2017 o zimskoj opremi;
12. Nacrt Nacionalnog plana za osobe sa invaliditetom 2017-2019;
13. Nacrt Uredbe (VRK) br. \_\_\_\_2017. o dužnostima, odgovornostima i procedurama Komisije Kosovske agencije za upoređivanje i verifikaciju imovine;
14. Nacrt Zakona o davanju na korišćenje i razmenu opštinske nepokretne imovine;
15. Pitanja sa višestrukim odgovorima o proceduri zapošljavanja u civilnoj službi Kosova,
16. Administrativno uputstvo mi br. xx /2017 o polaganju ispita za zamenu strane vozačke dozvole,
17. Uputstvo br. \_\_2010/MJU/OADS o procedurama izračunavanja, praćenja, štampanja platnih spiskova i naloga za plaćanje.

### **Mehanizam za nadgledanje**

Kancelarija poverenika za jezike je, uz podršku Misije OEBS na Kosovu, kreirala Mehanizam za nadgledanje (MN) za praćenje sprovođenja Zakona o upotrebi jezika u opštinama Republike Kosovo. Predviđeno je da se nadgledanje sprovodi na redovnom godišnjem nivou. Kreiranje Mehanizma za nadgledanje je završeno početkom 2017. godine. Mehanizam je kreirao stručni saradnik kojeg je angažovala Misija OEBS, uz doprinos članova Mreže iz opština, na održanim sastancima i konsultacijama, gde su članovi Mreže imali priliku da se upoznaju sa Mehanizmom.

Opštine, odnosno kontakt osobe iz Mreže za jezičku politiku su obavezne da prikupe podatke iz opštinskih Direktorata i da popune Mehanizam koji je kreiran u formi upitnika.

U skladu sa planiranim aktivnostima, KPJ je, krajem oktobra 2017. godine distribuirala opštinama/kontakt osobama Mehanizam za nadgledanje, sa UPUTSTVOM ZA UPOTREBU, koje sadrži jasna objašnjenja kako treba popuniti upitnik. Zatraženo je da kontakt osobe u roku od 15 radnih dana dostave popunjeni upitnik.

Prvobitni problem je predstavljao nizak broj potvrda prijema upitnika iz opština. Ni jedna opština nije ispoštovala zahtevani rok. Neke od njih su imale probleme sa zamenom kontakt osoba Mreže za jezičku politiku, zbog činjenice da su nakon lokalnih izbora izvršene promene u rukovodstvima opština. Samo mali broj opština je odgovorilo na obavezu nakon mesec dana i stoga je KPJ ponovo uputila dopis kojim je zatraženo da sve opštine koje nisu izvršile obavezu i nisu dostavile prikupljene podatke, popune upitnik i pošalju ga najkasnije do kraja 2017. godine. Bez obzira na zahtev, popunjeni upitnici nisu dostavljeni. Prema planiranim aktivnostima, izveštaj o tome će biti pripreman na početku svake godine.

## Komisija za praćenje subvencija i transfera

Jedan od članova Komisije za praćenje subvencija i transfera koje dodeljuje Kancelarija za pitanja zajednica (Odluka Generalnog sekretara Kancelarije premijera od 05. 06. 2017. godine, Ref: 094/20170) je i predstavnik Kancelarije poverenika za jezike, koji je svojim učešćem na svim sastancima Komisije 2017. godine doprineo radu i delovanju Komisije. Izvršena je kontrola izveštaja korisnika subvencija, određenih izveštaja KPZ/KP, liste korisnika subvencija i isplata koje je izvršila Kancelarija za finansije.

## Izrada udžbenika za učenje službenih jezika za opštinske službenike

U saradnji sa Evropskim centrom za pitanja manjina (ECMI Kosovo), i uz finansijsku podršku Visokog komesara za pitanja nacionalnih manjina, KPJ je odabrala autore i ugovorila saradnju sa njima za izradu udžbenika za učenje službenih jezika (albanski i srpski) nivoa A1, A2, i B1 za opštinske službenike na Kosovu. Ovi udžbenici će biti u kompletu sa vežbankama i priručnicima za nastavnike. KPJ je već odobrila prvi koncept sadržaja udžbenika i očekuje se da budu finalizirani tokom 2018. godine.

## Kursevi službenih jezika u opštinama

Za poboljšanje pružanja javnih usluga na lokalnom nivou, Kancelarija poverenika za jezike u saradnji sa Visokim poverenikom za pitanja manjina (VPMN) je sufinansirala i podržala program jezičkih kurseva za civilne službenike na lokalnom nivou. Kurs je trajao dva meseca, sa ukupno 17 časova nastave za svaki jezik, a održan je u 7 opština na Kosovu. Broj održanih kurseva u ovim opštinama iznosi dvanaest (12), 6 za albanski jezik i 6 za srpski jezik. Sledeća tabela pruža detaljne podatke o učešću u svakoj opštini:

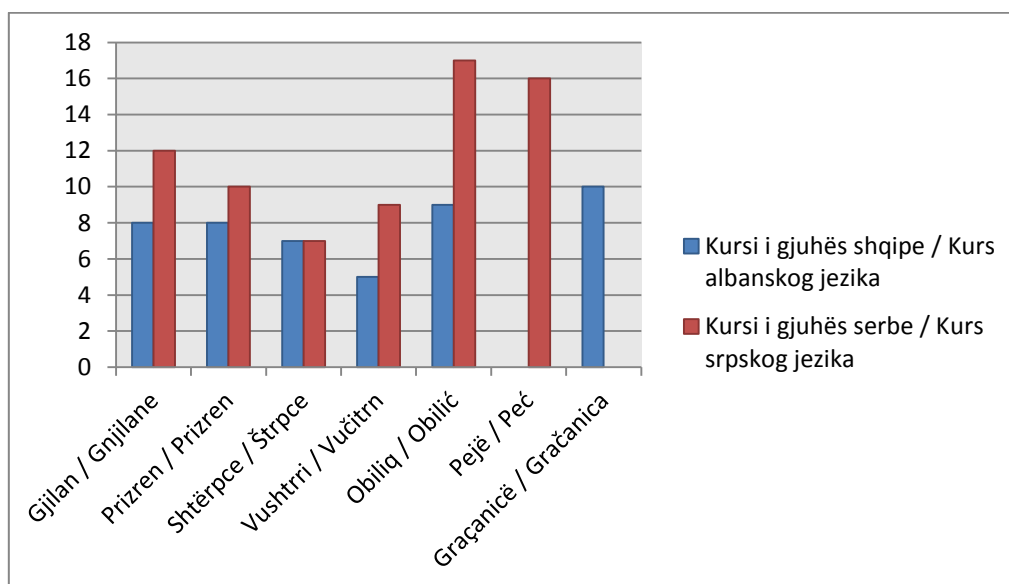


Figura1. Pjesëmarrja e zyrtarëve në mësim të gjuhëve zyrtare  
Slika 1. Učešće službenika na kursovima učenja službenih jezika

U sklopu ovog projekta, 118 civilnih službenika je upisalo kurseve službenih jezika - 47 za albanski jezik i 71 za srpski jezik.

Dodeljeno je 40 sertifikata učesnicima koji su pohađali kurs za albanski jezik, 55 sertifikata za pohađanje kursa za srpski jezik kao i 23 sertifikata za učešće na kursu.

### **Obuka trenera Kosovskog instituta za javnu upravu (KIJU)**

Nakon pokretanja Vodiča za civilne službenike o sprovođenju jezičkih prava, Kancelarija poverenika za jezike je, uz finansijsku podršku misije OEBS, održala obuku za trenere Kosovskog instituta za javnu upravu o uključivanju Vodiča za civilne službenike o sprovođenju jezičkih prava, kao podmodul u modulima obuke koje sprovodi KIJU. Na ovoj obuci se razgovaralo o trenutnom stanju u vezi sa sprovođenjem Zakona o upotrebi jezika u institucijama centralnog i lokalnog nivoa na Kosovu, pitanjima pokrenutim u Kancelariji poverenika za jezike u vezi sa kršenjem Zakona u institucijama javne uprave i sadržaju Vodiča.

Takođe, stručnjak iz oblasti jezičkih prava iz Kanade je bio angažovan na ovoj obuci i tom prilikom je učesnicima predstavio rezime o poreklu jezičkih politika u Kanadi, kao i mogućnosti i ograničenja upoređivanja jezičkih politika kroz nadležnosti Kosova i Kanade.

### **Saradnja sa Policijom Kosova**

U cilju poboljšanja pružanja usluga na službenim jezicima Policije Kosova, u saradnji sa policijom Severnog Velsa, KPJ je realizovala obuku o dvojezičnim uslugama i praksama policije Velsa za visoke predstavnike Policije Kosova. Dalja saradnja u ovoj oblasti nakon održane obuke treba da se produbi kroz izradu dvojezičnog priručnika čime bi se osigurala stručna znanja službenih jezika u osnovnoj komunikaciji pripadnika PK.

### **Saradnja sa Generalnom direkcijom za prevođenje (GDP) Evropske komisije**

Vlada Kosova je razmotrila preporuke Kancelarije poverenika za jezike i međunarodnih organizacija kao što su OEBS, Savet Evrope i Evropska komisija u vezi sa kvalitetom prevoda službenih dokumenata. Shodno tome, 03. 11. 2017. godine, Vlada Kosova je donela Odluku o osnivanju Komisije za analizu potrebe za formiranjem jedinice za prevođenje. U cilju profesionalne podrške i uzimanja najboljih praksi za ovaj proces, u saradnji sa ključnim akterima u ovom procesu, KPJ je obavila studijsku posetu Generalnoj direkciji za prevođenje u EK, u Briselu. Tokom ove posete razgovarano je o praksama prevođenja u GDP EK, upravljanju kvalitetom unutrašnjih i spoljnih prevoda, procedurama zapošljavanja, sredstvima informacione tehnologije i razvoju baze podataka o terminologiji.





## **ISTRAGA I POSREDOVANJE**

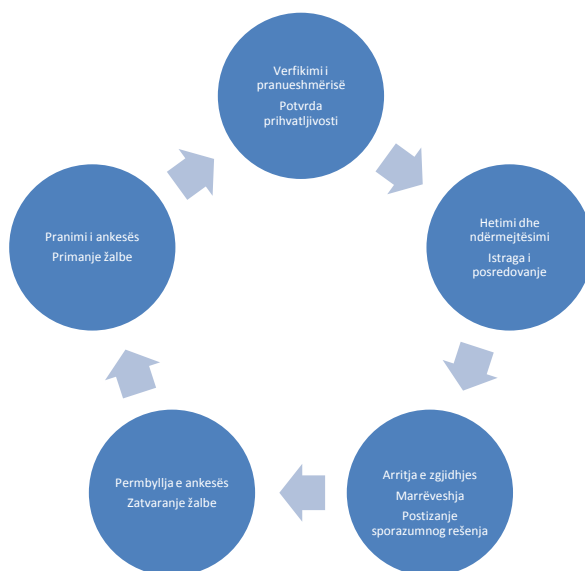
## ISTRAGA I POSREDOVANJE

### Radnje koje preduzma Kancelarija poverenika za jezike nakon prijema žalbe

Na osnovu uslova određenih za prihvatljivost, najpre se utvrđuje da li je žalba pod nadležnošću Kancelarije ili ne, a zatim se nastavlja sa postupkom njenog rešavanja. Podnosilac žalbe se pravovremeno informiše o prijemu žalbe i obaveštava se da li je žalba pod nadležnošću KPJ.

Zatim se analiziraju zakonodavstvo, propisi, administrativna uputstva i sve činjenice i prikupljeni dokazi koji su relevantni za pravnu analizu.

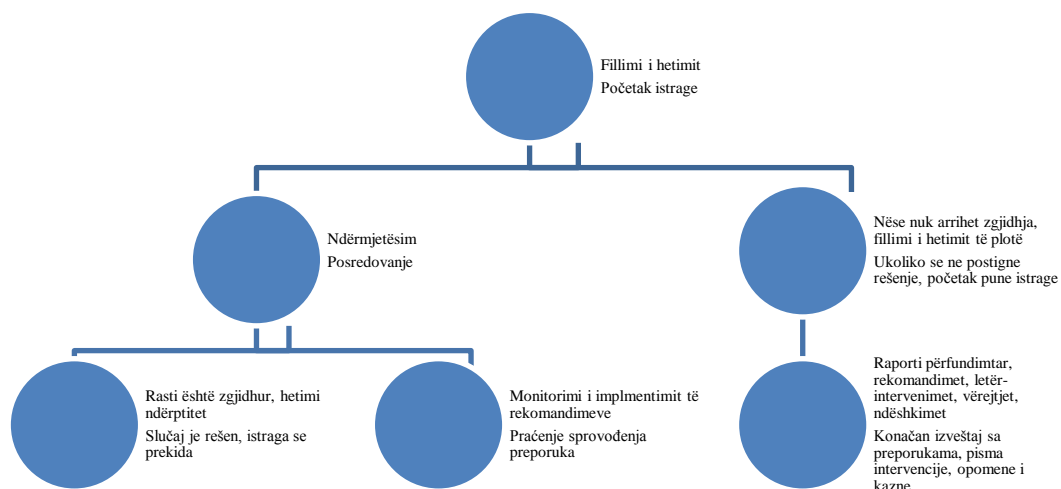
Kancelarija, u svakoj fazi razmatranja žalbe, nudi svoje usluge poverenja, posredovanja ili pomirenja. Ako stranke postignu prijateljski sporazum, a Kancelarija bude zadovoljna postignutim sporazumom, prekida se razmatranje slučaja i isti se zatvara nakon ispunjenja postignutog dogovora.



### Istražni postupak nakon odluke poverenika za jezike da se sprovede istraga

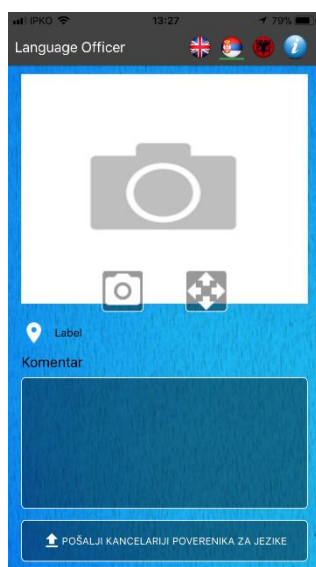
Tokom istrage, Kancelarija može intervjuisati svedoke ili druga lica i od institucija pod svojom nadležnošću zahtevati pristup potrebnim informacijama, dosijeima i dokumentima (sa izuzetkom poverljivih dokumenata) koji doprinose rešavanju slučaja.

U slučaju neispunjavanja preporuka i odbijanja bilo koje institucije pod nadležnošću Kancelarije da razmotri žalbu i neprihvatanja datih saveta i zahteva nastalih u vezi sa poštovanjem jezičkih prava, Kancelarija može pokrenuti disciplinske mere, dati ukor zbog neusvajanja preporuke ili izreći kazne.



### Aplikacija „LanguageOfficer“

Radi olakšanog postupka podnošenja žalbi građana na kršenja jezičkih prava, izrađena je aplikacija za korisnike pametnih telefona „LanguageOfficer“. Za razvoj ove aplikacije, Kancelarija je dobila podršku USAID, za projekat u okviru programa „Unapredimo Kosovo zajedno“, koji je sprovela NVO „Komunikacija za razvoj društva“ (CSD) iz Gračanice. Ovaj softverski program funkcioniše na obe platforme i pogodan je kako za Android, tako i za IOS operative sisteme. Aplikacija funkcioniše na veoma jednostavan način - dovoljno je da ga korisnik preuzme sa Apple Store ili GooglePlay store i instalira ga u svoj mobilni telefon i da preko nje pošalje sliku kojom dokumentuje navode o kršenju Zakona o upotrebi jezika.



*Aplikacioni / Aplikacija Language Officer*

## Žalbe primljene tokom 2017. godine

Kancelarija poverenika za jezike je primila ukupno četrdeset dve (42) žalbe. Od tog broja rešene su trideset dve (32), dok je deset (10) u procesu razmatranja. Tokom ovog perioda rešeno/zatvoreno je dvanaest (12) žalbi iz 2016. godine, jedna (1) žalba iz 2015. godine i jedna (1) žalba iz 2014. godine.

Što se tiče navodnog kršenja zakona u institucijama, Kancelariji poverenika za jezike žalbe građana su upućivane elektronskom poštom, preporučenom poštom, na javnim raspravama i pomoću aplikacije „LanguageOfficer“. Kancelarija je preduzela niz akcija i uputila preporuke institucijama pod svojom nadležnošću u vezi žalbi primljenih na ovaj način.



Figura 2. Numri i ankesave të pranuarra krahasuar me vitet paraprake  
Slika 2. Broj primljenih žalbi u poređenju sa prethodnim godinama

## Razmatranje žalbi

Kancelarija poverenika za jezike je na osnovu svog mandata i tokom ove godine razmotrila i rešila većinu primljenih žalbi. Propusti na koje su se građani žalili se odnose na propuste institucija u poštovanju jezičkih prava i odnose se na: izdavanje dokumenata (formulari, odluke), elektronske sisteme, službene akte, zvanične internet stranice, a poseban akcenat je stavljen na pozive i saopštenja za medije samo na jednom od dva službena jezika, opise kazni na samo jednom od službenih jezika u kaznama koje izdaje Policija Kosova, uputstva za upotrebu lekova koja ne sadrže prevod na albanski i/ ili srpski, odluke sudova na samo jednom službenom jeziku, testiranja u okviru konkursa za zapošljavanje na samo jednom službenom jeziku, kao i na upotrebu samo jednog službenog jezika u upravi Univerziteta.

Žalbe su podnosili i službenici/prevodionci u institucijama nakon prijema određenih odluka samo na jednom jeziku.

Kancelarija je posetila institucije na čiji rad su upućivane žalbe, kako bi se pronašlo rešenje za propuste i za neke od institucija su pripremljeni i dostavljeni izveštaji sa konkretnim preporukama. KPJ je u nekim slučajevima pomagala pojedinim

institucijama u postupku rešavanja žalbe angažovanjem lektora i prevodilaca za albanski i srpski jezik.

Stepen spremnosti za saradnju pomenutih institucija je opao u poređenju sa prethodnim godinama, s obzirom da sprovođenje preporuka koje je uputila Kancelarija, kao i rešavanje pitanja koja su pokrenuli građani, nisu bili prioritet njihovog rada. Primećen je nemar institucija u vezi sa poštovanjem jezičkih prava. Razlog za zabrinutost u vezi ostvarivanja jezičkih prava predstavlja ponavljanje sličnih slučajeva u istim institucijama, gde je određeno pitanje rešeno i nije se očekivalo ponavljanje istih grešaka.

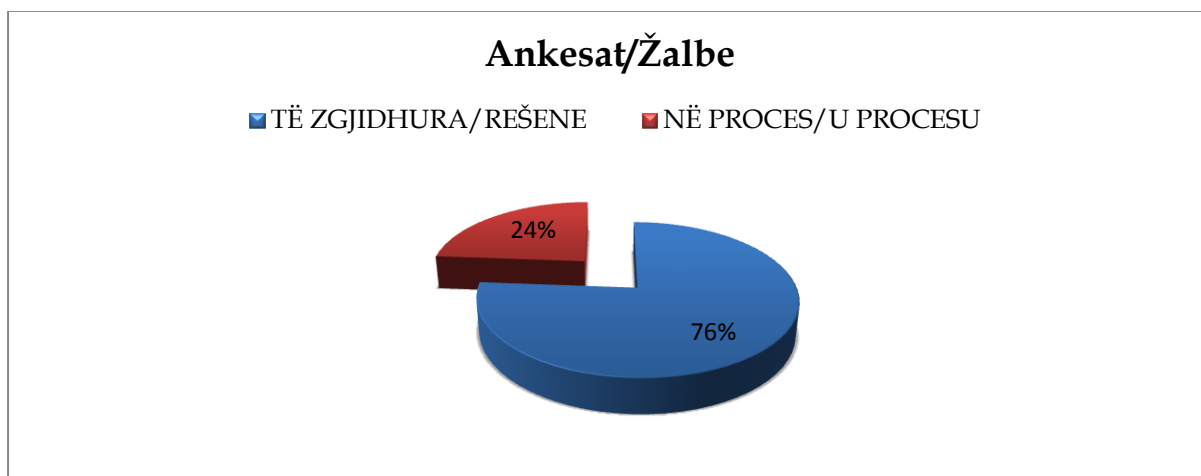


Figura 3. Numri i ankesave të marra  
Slika 3. Broj primljenih žalbi

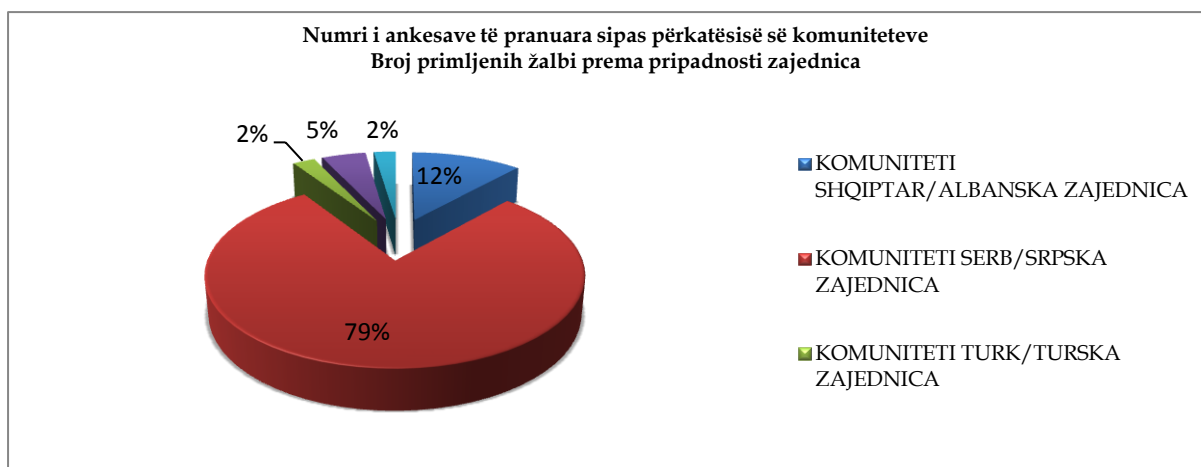
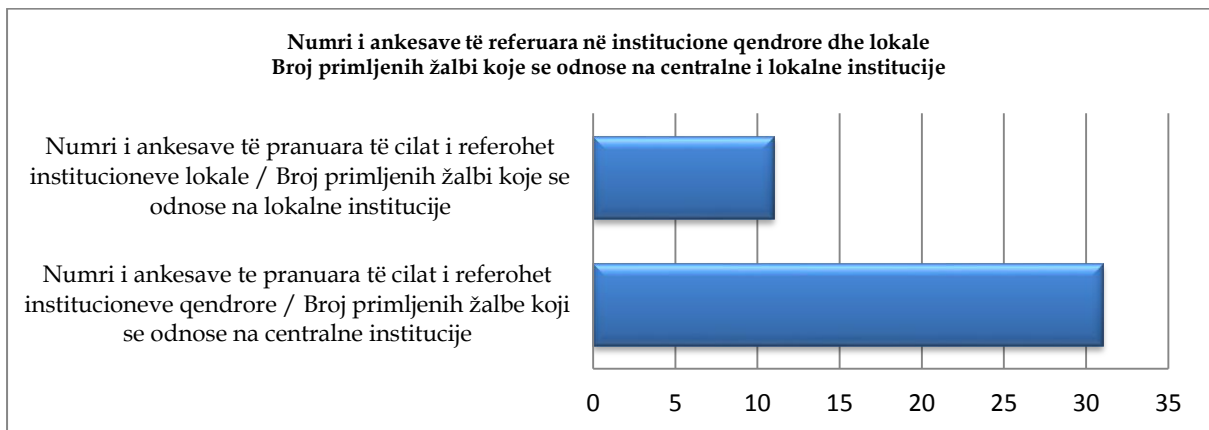


Figura 4. Numri i ankesave të pranuar sipas përkatësisë së komuniteteve  
Slika 4. Broj primljenih žalbi prema pripadnosti zajednici



*Figura 5. Numri i ankesave të referuara në institucione qendrore dhe lokale.  
Slika 5. Broj primljenih žalbi koji se odnose na centralne i lokalne institucije*

- Mosofrimi i testit në gjuhën turke/Nepostojanje testova na turskom jeziku
- Mungesa e gjuhës serbe në dokumentet e ueb faqeve të institucioneve qendrore dhe komunale/Neobjavljivanje srpske verzije dokumenata na zvaničnim internet stranicama institucija
- Mungesa e gjuhës shqipe dhe serbe në fletëudhëzuesit e barërave/Uputstva za upotrebu lekova ne sadrže prevod na albanski i srpski jezik
- Mungesa e informatave në gjuhën serbe në njoftimet në sportelet e komunës/Nedostatak informacija na srpskom jeziku u obaveštenjima na šalterima opštine
- Mungesa e gjuhës shqipe dhe serbe në raporte mjekësore/Nepostojanje albanskog i srpskog jezika u lekarskim izveštajima
- Mungesa e gjuhës serbe në komunikatat për medie/Komunikacija sa medijima se ne obavlja/odvija na srpskom jeziku
- Mungesa e gjuhës serbe në dokumentet e kadastrit në zyrat komunale/Nepostojanje katastarskih dokumenata opštinskih kancelarija na srpskom jeziku
- Mungesa e gjuhës serbe në gjykata: Formularë, Vendime/Nepostojanje sudskih dokumenata: formulara, presuda na srpskom jeziku
- Mungesa e gjuhës serbe në mbishkrimet dhe sportelet e informimit në KEDS/Nedostatak informacija na srpskom jeziku na šalterima KEDS
- Mungesa e gjuhës serbe në mbishkrimin e gjobës së lëshuar nga Policia e Kosovës/Kazna koju je izdala Policija Kosova napisana je samo na albanskom jeziku
- Mungesa e gjuhës serbe në dokumentet të cilat dërgohen nga institucionet qendrore/Centralne institucije ne šalju dokumenta na srpskom jeziku
- Mungesa e gjuhës serbe në kontratat e bankave/Nepostojanje srpskog jezika u bankarskim ugovorima
- Mungesa e gjuhës serbe në dokumentet e Univerzitetit të Prizrenit/Nepostojanje srpskog jezika u dokumentima na Univerzitetu u Prizrenu

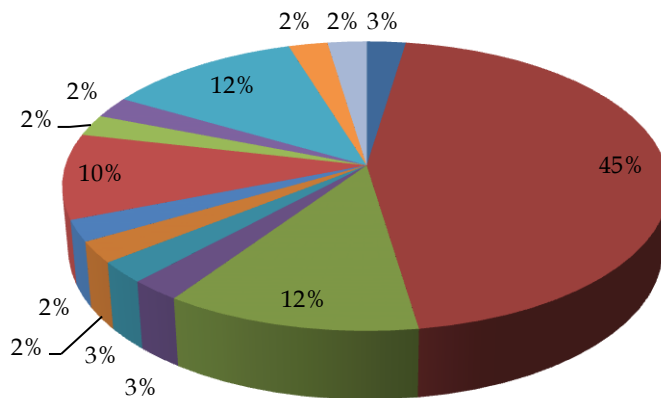


Figura 6. Numri i ankesave të marra dhe çështjet e adresuara.

Slika 6. Priljene žalbe prema vrsti prijave



## Neka od izdvojenih pitanja

- **Zvanične internet stranice institucija**

Građani su se i u poteklom periodu žalili na nepostojanje prevoda dokumenata i sadržaja na drugim službenim jezicima na zvaničnim internet stranicama centralnih institucija. Zabeleženi su i slučajevi kada i zakonodavstvo koje je pripremljeno i dostupno na službenim jezicima, nije objavljeno na zvaničnoj internet stranici na srpskom jeziku. 2013. godine je pripremljen Izveštaj o upotrebi službenih jezika na internet stranicama centralnih institucija Republike Kosovo, na osnovu kojeg su upućene preporuke i poslat je svim generalnim sekretarima relevantnih institucija. Zastoj u sprovođenju preporuka je uticao na ponovno pokretanje ovog pitanja, pa su i ove godine pripremljene i poslate potrebne preporuke.

Stanje je poboljšano u nekim od nadgledanih institucija i one mogu poslužiti kao primer dobrih praksi: Kancelarija premijera, Ministarstvo finansija, Ministarstvo za zajednice i povratak, Ministarstvo administracije lokalne samouprave, dok većina preostalih institucija nije zabeležila poboljšanje.

- **Komunikacija sa medijima**

U značajnom broju žalbi podnesenih KPJ u vezi sa korišćenjem službenih jezika, kao posebno pitanje se izdvaja slanje pozivnica i saopštenja za medije. Ovo pitanje je razmatrano u direktnim razgovorima sa javnošću, žalbe su podnete putem telefona, kao i pismenim putem. Na osnovu primljenih žalbi, doneta je odluka da se izvrši nadzor nad institucijama na koje su se žalbe odnosile. Podnosioci žalbi, u ovom slučaju novinari, žalili su se na nemogućnost praćenja konferencija za štampu i sastanaka otvorenim za medije, zbog nepostojanja prevoda, u većini slučajeva, na srpski jezik.

Stanje je poboljšano u nekim od nadgledanih institucija i one mogu poslužiti kao primer dobrih praksi: Kancelarija premijera, Ministarstvo finansija, Ministarstvo za zajednice i povratak, Ministarstvo administracije lokalne samouprave, dok većina preostalih institucija nije zabeležila poboljšanje.

- **Međuinstitucionalna komunikacija**

Službenici iz institucija (uglavnom lokalne institucije koje se obraćaju centralnim institucijama), redovno podnose žalbe zbog nedostatka službenih jezika u međuinstitucionalnoj komunikaciji, kada se odluke, pozivnice, službeni dopisi i druga institucionalna korenspodencija šalju na samo jednom od službenih jezika.

Po prijemu žalbe, uz posredovanje Kancelarije, rešena su pitanja u skoro svim slučajevima. Međutim, ustaljena praksa međuinstitucionalne komunikacije na samo jednom od službenih jezika se nastavlja.

- **Upotreba jezika u uputstvima za upotrebu lekova**

Pitanje upotrebe službenih jezika u uputstvima za upotrebu i opisu lekova, kao i drugih medicinskih proizvoda u ponudi u apotekama na Kosovu, je pitanje koje i građani redovno ističu, naročito kada lek ili kupljeni proizvod sadrže uputstvo za upotrebu samo na turskom, italijanskom ili je dostupan samo na jednom od službenih jezika. Nakon održanog sastanka sa v. d. glavnog inspektora farmaceutске inspekcije, dobili smo izveštaj u kojem su predstavljeni svi otvoreni slučajevi zbog nekorišćenja službenih jezika u uputstvima gore navedenih proizvoda, uključujući i slučajeve upućene Kancelariji poverenika za jezike. Važno je napomenuti da je pravni okvir u vezi sa upotrebom službenih jezika u medicinskoj opremi i proizvodima u potpunosti u skladu sa Zakonom br. 02/L-37 o upotrebi jezika.

## **INFORMISANJE I VIDLJIVOST**

## **INFORMISANJE I VIDLJIVOST KANCELARIJE**

### **Podizanje svesti institucija i građana o sprovođenju Zakona**

Kancelarija poverenika je, i tokom ove godine, kroz funkciju komunikacije i informisanja o svom radu, realizovala aktivnosti za podizanje svesti javnosti o jezičkim pravima i obavezama javnih institucija za sprovođenje Zakona, kao i o ulozi Kancelarije u zaštiti, očuvanju i promovisanju jezičkih prava. Komunikacija sa javnošću bila je direktna, kroz susrete i razgovore sa građanima i predstavnicima institucija na skupovima, okruglim stolovima i različitim debatama.

U okviru kontinuiranog podizanja svesti društva, KPJ je, u saradnji sa Radnom grupom za pitanja jezika u Savetodavnom veću za zajednice/Kancelarija predsednika Kosova, organizovala pet (5) okruglih stolova na temu „Pristup lokalnih medija i civilnog društva u upotrebi i promociji službenih jezika u opštini“, koji su održani u Gračanici, Kamenici, Peći/Vitomirici, Dragašu i Zvečanu. Prvi put od formiranja lokalnih samouprava na severu Kosova, rasprava na temu jezičkih prava je sprovedena i u ovom delu Kosova.

Na ovim raspravama se uglavnom razgovaralo o pronalaženju različitih modaliteta za pristup lokalnih medija i civilnog društva upotrebi i promociji službenih jezika. Osim lokalnih medija i civilnog društva, na okruglim stolovima su učestvovali i predstavnici Kancelarije ombudsmana, predstavnici MALS, kao i opštinski službenici za pitanja zajednica.

Na ovih pet (5) okruglih stolova, predstavnici civilnog društva i lokalnih medija su identifikovali značajan broj nepravilnosti u primeni Zakona o upotrebi jezika koje predstavljaju prepreke za pristup uslugama u opštinama, državnim agencijama ili javnim preduzećima:

- nedovoljan broj službenika koji govore drugi službeni jezik ili jezik u službenoj upotrebi u lokalnim samoupravama;
- službena dokumenta namenjena građanima su samo na jednom jeziku;
- neažurirane zvanične internet stranice na kojima nedostaju različite informacije, posebno vesti i događaji čiji sadržaj nije preveden na srpski jezik, što novinarima predstavlja prepreku za brzi pristup informacijama.

Na osnovu učešća značajnog broja učesnika oko stotinu i dvadeset (120) učesnika, održani okrugli stolovi imali su značajan efekat u cilju podizanja svesti o jezičkim pravima svih zajednica koje žive u Republici Kosovo.

### **Poziv za podnošenje predloga projekata**

Kancelarija poverenika za jezike je 25. oktobra objavila poziv za podnošenje predloga projekata nevladinih organizacija, kao podršku Kancelarije poverenika za jezike (KPJ) u sprovođenju svoje misije za promovisanje i zaštitu jezičkih prava, u skladu sa nacionalnim pravnim okvirom Republike Kosovo.

- Kabinet premijera je dana 12.10.2017. godine odobrio zahtev KPJ da objavi poziv za podnošenje predloga.
- Poziv je objavljen u medijima i na zvaničnoj internet stranici KPJ 25. oktobra, a važio je do 8. novembra 2017. godine.
- Javni poziv za spoljne članove komisije je objavljen 22.11.2017. godine, nakon konsultacija Uredbe MF br. 04/2017 o kriterijumima, standardima i procedurama za javno finansiranje NVO.
- Nakon izbora dva člana komisije iz civilnog društva, generalni sekretar Vlade je doneo odluku o imenovanju preostala tri člana KPJ/KP.
- Ovom pozivu su se odazvale NVO iz svih zajednica na Kosovu, koje su u projektima obuhvatile pitanja koja se tiču službenih jezika i jezika u službenoj upotrebi u Republici Kosovo. KPJ je primila ukupno 9 predloga projekata, čijom će se realizacijom podržati misija Kancelarije.

Komisija se sastala 27.11.2017. godine i razmotrila je sve podnete predloge pojedinačno i procenila da su projekti dobro teritorijalno pokriveni, da postoje projekti iz svih zajednica, tako da pored važnosti sprovođenja Zakona o upotrebi jezika, pažnja je posvećena i promociji jezika, ali i same KPJ. Komisija je zauzela sledeći stav:

- Dati podsticaje za sve projekte, budući da je pristigao mali broj predloga projekata i stoga Komisija smatra da svi projekti mogu biti finansijski podržani i mogu postići predviđene ciljeve, uz pojedine izmene u specifikacijama nakon konsultacija sa KPJ.
- KPJ će se konsultovati sa svakim posebno, kako bi u početku razgovarali o zahtevanom budžetu, ali i o aktivnostima za koje se smatra da treba da imaju veći prioritet u realizaciji.
- Finansijska sredstva koja su zahtevala NVO treba detaljno razmotriti radi razjašnjenja opravdanosti.
- Sredstva koja NVO potražuju kao nadoknadu za koordinatora projekta mogu iznositi najviše 200 evra.
- Finansijska podrška se dodeljuje i na osnovu bodovanja, odnosno ukupne procene komisije (ukoliko ne postoji dovoljna opravdanost za budžetsko planiranje).
- Blagovremeno obavestiti sve NVO radi pojašnjenja zahteva KPJ, pre potpisivanja Sporazuma o saradnji, da bi se jasno definisali dalji postupci i troškovi.
- KPJ će zatražiti novi (uređeni) nacrt budžeta nakon konsultovanja sa predstavnicima NVO, a zatim zaključiti sporazum i dodelu sredstava.
- Izraditi izveštaj koji će potpisati članovi Komisije.

Na osnovu svih razmatranih tačaka, Komisija je donela sledeće odluke:

- NVO „Roma in Action“- Komisija se složila da podrži ciljeve koji se odnose na romski jezik, na osnovu Zakonu o upotrebi jezika.
- NVO „Prijateljstvo“ - zahtevan budžet premašuje mogućnosti predloga projekta. NVO „CSD“ - budžet premašuje očekivanja aktivnosti, prevelik je (smanjiti troškove budžeta).
- NVO „STARS“- sprovesti projekat za šest meseci, a ne za četiri, kako je planirano u projektu, zbog aktivnosti koje ne mogu biti sprovedene u roku od četiri meseca. Smanjiti nepotrebne aktivnosti i usredsrediti se na kurseve jezika.
- NVO „Proaktive“- smanjiti budžet, broj rasprava i aktivnosti. Raditi na televizijskim emisijama, ali u manjem broju, kako bi se postigao kvalitet. Emisije treba da predstave KPJ.

Nakon procene svakog člana komisije, zajedničkim bodovima projekti su razvrstani kao u nastavku:

	NVO	BODOVI	ZAHTEVAN IZNOS	DODELJEN IZNOS	NAPOMENE
1.	CSI	82.6	7.870	7.300	Zahtevano je redovno finansijsko izveštavanje i za aktivnosti
2.	CSD	74.4	9.877.5	7.950	-//-
3.	STARS	72.8	5.780	5.250	-//-
4.	AKTIV	68.4	9.520	6.950	-//-
5.	VKBIK	68.0	8.200	5.950	-//-
6.	CDKD	64.2	7.990	5.200	-//-
7.	PRIJATELJSTVO	63.4	9.850	5.100	-//-
8.	PROAKTIVE	55.4	9.999	4.400	-//-
9.	ROMA IN ACTION	51.8	9.680	1.700	-//-

Izveštaj je poslat članovima komisije na potpisivanje. Nakon potpisivanja izveštaja, pripremljen je Sporazum o saradnji za svaki projekat koji su potpisale obe strane - Kancelarija poverenika za jezike i predstavnici NVO. Finansijska sredstva su dodeljena u skladu sa Sporazumom, a realizacija aktivnosti je započeta odmah.

## Obeležavanje Evropskog dana jezika

Godina 2011. je proglašena Evropskom godinom jezika. Zajednički su je organizovali Savet evrope i Evropska unija i nakon postignutog uspeha, gde je obuhvatila milione ljudi iz 45 zemalja učesnica, Savet Evrope je proglasio 26. septembar Evropski dan jezika.

Četvrti put, 26. septembra 2017. godine, KPJ je aktivnim učešćem i vođenjem kampanja obeležila Evropski dan jezika u opštinama Prizren, Gnjilane, Obilić i Mitrovica.

*Prizren* - Kancelarija poverenika za jezike je, u saradnji sa Organizacijom za evropsku bezbednost i saradnju (OEBS) na Kosovu, organizovala je sastanak sa studentima i profesorima Univerziteta u Prizrenu, nevladinim organizacijama i opštinskim zvaničnicima.

*Mitrovica* - Organizovana je aktivnost proslave Evropskog dana jezika u centru Mitrovice. Predstavnici KPJ su tokom ove aktivnosti razgovarali sa mnogim građanima i informisali ih o jezičkim pravima koja im pripadaju, čime se podiže svest građana i institucija u vezi jezičkih prava, u cilju efikasnog sprovođenja Zakona o upotrebi jezika.

*Obilić - Plemetina* - KPJ i OEBS na Kosovu, sastali su se sa đacima iz mešovitih razreda dve škole, gde se sa njima razgovaralo o značaju obeležavanja Evropskog dana jezika.

*Gnjilane* - KPJ je učestvovala na okruglom stolu na kome su se susreli sa opštinskim zvaničnicima iz regiona Gnjilana, građanima i predstavnicima nevladinih organizacija. Predstavnici KPJ su govorili o značaju znanja većeg broja evropskih jezika, ali sa posebnim naglaskom na poštovanje službenih jezika Republike Kosovo.

Na svim ovim događajima je podeljen promotivni materijal.

*Povodom Međunarodnog dana romskog jezika* KPJ je pozvala sve građane koji koriste, čuvaju i promovišu romski jezik, da u KPJ vide partnera za saradnju na ovim pitanjima. Svake godine, 5. novembra, Romi u Evropi proslavljaju ovaj dan. Romski jezik, koji se govori u celom svetu je sačuvan i prenošen sa generacije na generaciju tokom vekova, uglavnom u vidu govora.

## Debate sa građanima i institucijama

*Kamenica* - Predstavnici KPJ su učestvovali na debati sa građanima Kamenice, koju su organizovale NVO u organizaciji nevladine organizacije „Komunikacija za razvoj društva“ (CSD) i NVO „Omonia“. Na ovom sastanku, predstavnici KPJ imali su priliku da diskutuju sa građanima o primeni Zakona o upotrebi jezika, procesu nadgledanja institucija, procedurama i žalbenim metodama, kao i različitim načinima podizanja svesti društva o jezičkim pravima.

*Prizren* - Predstavnici KPJ su učestvovali na sastanku čija je tema bila „Povezanost lokalne samouprave sa medijima u regionu Prizrena“, koji je organizovan u cilju promovisanja i unapređenja komunikacije između medija i opštinskih institucija, a zarad unapređenja transparentnosti i odgovornosti rada javne uprave, iz ugla jezičkih prava.

## Medijski nastupi

Tokom 2017. godine, Kancelarija je imala značajan broj gostovanja na različitim televizijskim stanicama - u Jutarnjem programu RTK 2, u emisiji "Express" na televiziji Koha Vision, na kanalu RTK 3, Radio Kosova 2 (emitovanje na pet jezika), na lokalnim RTV stanicama KIM, TV Puls, Radio Peć, Radio Goraždevac, Radio Šar, Radio Gračanica, Radio televizija Mir, Radio televizija Most, u člancima na internet portalima New press production, gračanicaonline.info i Kossev, a objavljeni su tekstovi o radu i aktivnostima Kancelarije i u dnevnim listovima Koha Ditore, Zeri, Anadolu Agency i Kosova Press.

## Zvanična internet stranica

Zvanična internet stranica se redovno ažurira novim vestima i događajima, objavama, izveštajima i raznim intervjuima preuzetih iz elektronskih i štampanih medija. Sadržaj zvanične internet stranice Kancelarije poverenika za jezike se objavljuje na pet (5) jezika (albanskom, srpskom, bosanskom, turskom i engleskom). Na zvaničnoj internet stranici Kancelarije su objavljene 32 vesti i različiti izveštaji sa događaja.

## Saradnja sa lokalnim i međunarodnim partnerima

KPJ je kroz projekte nastavila saradnju sa lokalnim i međunarodnim organizacijama kao što su Švajcarska ambasada, OEBS, USAID, EUSR, ECMI, CSD.

Osim zajedničkih projekata sa pomenutim organizacijama, Kancelarija je održala i učestvovala na većem broju značajnih sastanaka i skupova.

- Na forumu „Poštovanje jezičkih prava na Kosovu“, koji je organizovala misija OEBS na Kosovu, učestvovali su visoki predstavnici domaćih i stranih međunarodnih institucija, kao i poverenik za jezike Slaviša Mladenović.



Forum je pružio mogućnost predstavnicima zemalja koje spovode dvojezičnost da podele svoja iskustva o poštovanju prava na upotrebu jezika u njihovim zemljama.

U svom obraćanju na forumu, poverenik za jezike Mladenović je istakao da je na Kosovu primetna nedosledna primena Zakona o upotrebi jezika, a da je to posebno vidljivo u segmentu koji se tiče primene pravopisnih i gramatičkih pravila službenih jezika na Kosovu.

Imajući u vidu ova saznanja, Kancelarija poverenika za jezika će i u narednom periodu nastojati da kontinuirano, kroz različite projekte, prevaziđe ove izazove, a sve radi postizanja potpune primene Zakona o upotrebi jezika.

- Godišnja konferencija Međunarodnog udruženja poverenika za jezike održana je maja 2017. godine, u Kardifu, Vels, Velika Britanija. Glavna tema konferencije je bila „Značaj tehnologije i strateškog planiranja za uspostavljanje dvojezičnosti na radnim mestima", s posebnim naglaskom na neophodnost razvoja kapaciteta službenika javne uprave, a sve u cilju efikasnog pružanja usluga građanima na jeziku prema njihovom izboru. Razgovarano je o pronalaženju konkretnih načina i praktičnih rešenja koja mogu olakšati pristup građanima, kao i o inovativnim načinima kroz informacione tehnologije na poslu. Tokom diskusija na konferenciji su razmenjena znanja, iskustva i dobre prakse.

Kancelarija poverenika za jezike ima punu podršku međunarodnih institucija za postizanje pune efikasnosti u radu i ispunjenje svojih ciljeva. Na sastancima sa predstavnicima međunarodnih institucija je razgovarano o mogućnostima prevazilaženja poteškoća sa kojima se Kancelarija suočava u radu, kao i o finansijskoj podršci.

- Šefica Kancelarije EU na Kosovu i specijalna predstavnik EU Natalija Apostolova je ponudila Kancelariji poverenika podršku za unapređenje i poštovanje jezičkih prava i pružanje usluga građanima na službenim jezicima, kroz resurse kojima raspolaže Kancelarija EU na Kosovu.
- Ambasador Lamberto Zanijer, visoki komesar OEBS za nacionalne manjine, je iskazao poseban interes za oblast poštovanja ljudskih prava, uključujući i poštovanje jezičkih prava. Ambasador Zanijer je naglasio da su jezička prava i zaštita manjina veoma važni u kultivisanju tolerancije i nediskriminacije kao ključne tačke u razvijenim demokratijama.
- Nedostaci i loš kvalitet jezičkih verzija zakona koji se kasnije odražavaju na rad sudova i institucija uopšte, su pitanja koja su bila tema sastanka sa ambasadorom Kanade u Hrvatskoj (nerezidentan za Kosovo) Danijelom Maksimiukom (Daniel Maksymiuk) i gospođom Loren Rajt (Lauren Wright), pomoćnicom zamenika ministra pravde Kanade. Ambasador Maksimiuk je izrazio spremnost da intenzivira saradnju između Kosova i Kanade u oblasti jezičkih politika i podršci dvojezičnosti na Kosovu. Poverenik Mladenović je

visoko ocenio jačanje saradnje i naglasio je značaj produblivanja saradnje između dve zemlje u oblasti jezika, kroz najbolje prakse iz Kanade.



Na ceremoniji zatvaranja trogodišnjeg programa „Unapredimo Kosovo zajedno“ (AKT) - USAID, Kancelariji poverenika za jezike je dodeljen sertifikat o saradnji na sprovođenju više projekata u cilju poboljšanja i unapređenja sprovođenja Zakona o upotrebi jezika. Kancelarija poverenika za jezike je, kroz program AKT, realizovala projekat „Podrška naporima poverenika za jezike na promociji upotrebe službenih jezika u 12 partnerskih opština programa USAID “ u: Gračanici,

Obiliću, Novom Brdu, Ranilugu, Gnjilanu, Partešu, Klokotu, Štrpcu, Klini, Peći, Istoku i Vučitrnu.

Regionalna konferencija o zaštiti i promociji ljudskih prava i prava nevećinskih zajednica, koju je organizovalo Savetodavno veće za zajednice, koje funkcioniše u okviru Kancelarije predsednika, je bio događaj na kome je razgovarano o mnogim pitanjima koja se tiču prava nevećinskih zajednica na kosovu i u regionu. Konferenciji je prisustvovao i poverenik Mladenović i tom prilikom predstavio trenutnu situaciju u oblasti poštovanja jezičkih prava na Kosovu.

### **Program stažiranja OEBS**

Kancelarija poverenika za jezike već 2 godine deo progarama stažiranja OEBS. 2017. godine Kancelarija je omogućila tromesečno stažiranje za jednog studenta. Tokom ovog perioda održane su sve prateće aktivnosti ovog projekta, uključujući i završnu konferenciju, na kojoj su dodeljeni sertifikati za studente, ali i projektne menadžere.

### **PREPORUKE**

Kancelarija poverenika za jezike je u toku 2017. godine definisala i uputila stotinu dvadeset (120) preporuka za određene institucije, koje su nastale na osnovu žalbi ili nadgledanja institucija. Kancelarija poverenika za jezike je, kroz platformu za javne konsultacije, uputila preporuke u vezi devetnaest (19) pravnih akata institucijama na centralnom nivou, a koje je pratila preko ove platforme:

- Ispraviti pravopisne i gramatičke greške.
- Izbegavati upotrebu izraza i pojmova na stranim jezicima koji nisu u upotrebi na službenim jezicima na kojima su izrađeni normativni akti.
- Izbegavati upotrebu različitih izraza i pojmova na hrvatskom i bosanskom jeziku, a koji se razlikuju od ekvivalentnih izraza na srpskom.
- Nazive nacрта podzakonskih akata usklađivati sa nazivima zakona.

- Izbegavati suštinske nedoslednosti i protivrečnosti, koje često odredbu akta čine nejasnom i mogu se dvojako tumačiti.  
Usklađivati jezike kako ne bi došlo do jezičkih neslaganja i nejasnoća.

#### **Preporuke Kancelariji premijera:**

- Pokrenuti postupak za ispravku (izmene/dopune) Odluke br. 11/8 Vlade Kosova, kao i anekse ove Odluke;
- Jasno definisati naziv „Republika Kosovo“ i osigurati ravnopravnost službenih jezika (font i veličina slova).
- Pripremiti cirkularno pismo i distribuirati ga svim javnim institucijama, sa jasnim uputstvima o primeni nove Odluke.
- Naložiti Ministarstvu javne uprave da izvrši jezičke ispravke na svim natpisima centralnih i lokalnih institucija.
- Obavezati Odeljenje za standarde i politike inženjerstva i upravljanja centralnim zgradama (OSPIUCZ) da postavi tabele sa nazivima institucija u skladu sa Administrativnim uputstvom br. 05/2009 o organizacionoj strukturi Ministarstva javne uprave, uz poštovanje Ustava i Zakona o upotrebi jezika.
- Sprovoditi odredbe Odluke u svim novim aktima i službenim dokumentima, uključujući zakone, odredbe, naredbe i sva ostala službena dokumenta.
- Upotrebu jezika treba da prati ravnopravna upotreba fonta i dizajna.

#### **Ministarstvu javne uprave:**

- Završiti Katalog radnih mesta na srpskom jeziku.
- Urediti Elektronski sistem za registraciju nevladinih organizacija.
- Urediti Administrativno uputstvo o standardizaciji izrade normativnih akata (uključujući prateća dokumenta).
- Urediti Aneks za uredbu o opisu radnih mesta.
- Urediti obrasce iz Uredbe (MJU) br. 01/2015
- Urediti Aneks Uredbe 02.2014
- Urediti Obrazac za procenu učinka u radu.
- Urediti Obrazac za službeno putovanje.
- Urediti zahteve za korišćenje službenih vozila (i sve obrasce vezane za vozila).
- Urediti natpise u sudovima.

#### **Centralnoj izbornoj komisiji:**

- Obrasci treba da budu uređeni tako da se oba jezika nalaze na istoj strani, kako bi građani ili službenici izbegli poteškoće sa kojima se susreću prilikom traženja određenog obrasca na albanskom ili srpskom jeziku.
- Kancelarija će pružiti stručnu podršku za jezičko uređenje i trajnu standardizaciju obrazaca.

- Sve obrasce koji su dostupni samo na albanskom jeziku prevesti na srpski jezik.

### **Preporuke koje je Kancelarija uputila na osnovu primljenih žalbi:**

#### **Za ministarstva:**

- Institucije treba da preduzmu sve neophodne mere kako bi u potpunosti sprovele Zakon br. 02/L-37 o upotrebi jezika, u cilju regulisanja upotrebe službenih jezika i ostvarivanja jezičkih prava.
- Imajući u vidu da albanski i srpski jezik i njihova pisma imaju ravnopravan status kao službeni jezici, pravnim ili fizičkim licima treba pružiti mogućnost da svi podaci budu dostupni na oba službena jezika.
- Komunikacija sa medijima treba da se odvija na dva službena jezika istovremeno, uz poštovanje njihovog ravnopravnog statusa.
- Međuinstitucionalna komunikacija treba da se odvija uz poštovanje ravnopravnog statusa službenih jezika i ova praksu treba da sprovede sve institucije na centralnom nivou.

#### **Za opštinu Prizren:**

##### **Od opštine Prizren – (Glavni centar za porodičnu medicinu) se zahteva da:**

- svim građanima, bez izuzetka, obezbediti pristup uslugama na svim službenim jezicima opštine.
- Preduzeti sve neophodne mere kako bi u potpunosti sprovela Zakon o upotrebi jezika na lokalnom nivou i na taj način regulisala pitanja upotrebe službenih jezika i ostvarivanja jezičkih prava.
- Obezbediti da sva javna dokumenta budu dostupna na svim službenim jezicima, tj. na albanskom, srpskom, turskom i bosanskom jeziku.
- Prevesti informacije i uputstva koja su objavljena na albanskom jeziku i ubuduće ih objavljivati istovremeno na svim službenim jezicima.
- Sve konkurse i sve javne oglase objavljivati na svim službenim jezicima i omogućiti dostupnost prevoda svim građanima koji podnose zahteve opštinskim institucijama.

## **PLAN RADA ZA 2018. GODINU**

### **CILJ 1:Povećanje nivoa primene Zakona br. 02/L-37 o upotrebi jezika**

#### **Aktivnosti:**

1. Pokretanje inicijative i funkcionalizacija Državnog biroa za prevođenje (usvajanje dokumenata i pratećih odluka)
2. Nabavka elektronskih programa (softvera) za prevođenje
3. Kreiranje i nabavka programa / softvera (baza podataka) za obradu žalbi
4. Podrška nevladinim organizacijama (NVO) koje realizuju projekte za podizanje svesti o jezičkim pravima i promociju jezičkih prava
5. Organizovanje V konferencije Međunarodne asocijacije poverenika za jezike

Kancelarija poverenika za jezike

[www.komisioneri-ks.org](http://www.komisioneri-ks.org)

Kancelarija poverenika za jezike je osnovana aprila 2012. godine sa ciljem očuvanja, unapređenja i zaštite službenih jezika, albanskog i srpskog jezika i njihovog ravnopravnog statusa u Republici Kosovo, službenih jezika na lokalnom nivou (bosanski i turski jezik) i jezika u službenoj upotrebi u opštinama (bosanski, turski i romski jezik), istovremeno obezbeđujući jezička prava zajednicama čiji maternji jezik nije službeni jezik.

zgrada Vlade  
VI sprat, kancelarija 605 / A  
Ulica Majke Tereze b.b.  
10000 Priština, Kosovo

Ovaj izveštaj je objavila Kancelarija poverenika za jezike/Kancelarija premijera Republike Kosovo u martu 2018. godine.

Ovaj izveštaj je dostupan na albanskom, srpskom i engleskom jeziku.