

JEZIČKA PRAVA



# UPOTREBA SRPSKOG JEZIKA U LOKALNIM INSTITUCIJAMA NA SEVERU KOSOVA



Advocacy Center  
for Democratic Culture



Republika e Kosovës – Република Косово – Republic of Kosovo  
Qeveria – Влада – Government  
Zyra e Kryeministrit – Канцелария Премьер – Office of the Prime Minister  
Zyra e Komisionerit për Qëllim – Канцелария Комиссионера по язици  
Office of the Language Commissioner



# Sadržaj

|                           |                                        |
|---------------------------|----------------------------------------|
| <b>05</b>                 | UVOD                                   |
| PRAVNI OKVIR              | <b>07</b>                              |
| <b>08</b>                 | METODOLOGIJA<br>ISTRAŽIVANJA           |
| REZULTATI                 | <b>11</b>                              |
| <b>11</b>                 | ONLINE ANKETA                          |
| FOKUS GRUPE               | <b>22</b>                              |
| <b>25</b>                 | INTERVJUI SA<br>PREDSTAVNICIMA OPŠTINA |
| DISKUSIJA I<br>PREPORUKE. | <b>26</b>                              |
| <b>28</b>                 | ZAKLJUČAK                              |

Jezik predstavlja jedan od ključnih elemenata kulturnog i nacionalnog identiteta svake zajednice, ali i osnovno ljudsko pravo garantovano međunarodnim i domaćim pravnim aktima. Pravo na upotrebu maternjeg jezika u javnim institucijama, administrativnim procesima i pravnom sistemu igra presudnu ulogu u osiguravanju ravnopravnog pristupa javnim uslugama i integraciji svih etničkih zajednica u društveni i politički život. Međutim, u praksi, ostvarivanje ovog prava često nailazi na izazove, posebno u multietničkim sredinama poput severa Kosova, gde žive različite nevećinske zajednice.

Iako Zakon o upotrebi jezika na Kosovu garantuje jednak status albanskog i srpskog jezika u zvaničnoj komunikaciji i upotrebi u institucijama, brojna istraživanja i izveštaji ukazuju na to da implementacija ovog zakona nije dosledna. Istraživanje sprovedeno od strane Međunarodne organizacije za migracije (IOM), u 2023. godini, pokazuje da se srpski jezik u mnogim slučajevima ne koristi u skladu sa zakonskim odredbama, što predstavlja ozbiljan problem za srpsku zajednicu, ali i za druge nevećinske grupe, poput kosovskih Turaka, Roma, Bošnjaka i Hrvata. Ova situacija direktno utiče na ostvarivanje prava građana na pristup informacijama i administrativnim uslugama na maternjem jeziku, što dovodi do osećaja marginalizacije i institucionalne nevidljivosti.

Prethodna istraživanja sprovedena od strane OEBS-a ukazuju na brojne poteškoće sa kojima se pripadnici nevećinskih zajednica suočavaju u pokušaju da ostvare svoje jezičko pravo. Rezultati anketa sprovedenih među građanima u 2014. godini pokazali su da čak 28% ispitanika nije bilo u mogućnosti da ostvari pravo na usluge na svom maternjem jeziku, dok je 50% njih imalo probleme sa dobijanjem pisanih dokumenata na srpskom jeziku. Ovi problemi su posebno izraženi u opštinama Severna Mitrovica i Leposavić, gde je evidentno smanjenje broja dvojezičnih dokumenata i prevodilačkih usluga.

Povlačenje srpskih predstavnika iz institucija i bojkot lokalnih izbora 2022. godine doveli su do toga da su u severnim opštinama dominaciju preuzele albanske upravne službe, što je značajno smanjilo dostupnost javnih usluga na srpskom jeziku. Ova promena dodatno je otežala ostvarivanje jezičkih prava nevećinskih zajednica.

Dodatni izazov predstavlja sve manji broj mlađih opštinskih službenika koji govore srpski jezik, što otežava svakodnevnu komunikaciju građana sa institucijama. Odsustvo adekvatnih prevodilaca na zvaničnim događajima, kao i administrativna neefikasnost u obezbeđivanju dvojezičnih službenih dokumenata, ukazuju na sistemske probleme u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika. Ove nedostatke je tokom održavanja okruglog stola na temu poštovanja jezičkih prava na Kosovu prošle godine potvrdila i Kancelarija ombudsmana, naglašavajući da je upravo nedostatak službenika koji govore srpski jezik, kao i neadekvatna prevodilačka podrška, jedan od ključnih faktora koji otežavaju ostvarivanje prava nevećinskih zajednica. Ovi izazovi ne samo da komplikuju pristup osnovnim uslugama, već i doprinose socijalnoj izolaciji i osećaju isključenosti pripadnika ovih zajednica iz institucionalnog života.

Ovo istraživanje je deo projekta „Glas jezika: Praćenje primene srpskog jezika u lokalnim institucijama“, finansiranog od strane Kancelarije poverenika za jezike, Kabinet premijera, i za cilj ima da analizira stanje poštovanja jezičkih prava nevećinskih zajednica na severu Kosova, ispita primenu zakonskih regulativa u praksi i identifikuje ključne izazove sa kojima se građani suočavaju. Kroz analizu pravnog okvira, stavova građana i praksi institucija, istraživanje nastoji da pruži odgovore na ključna pitanja: Da li se nevećinskim zajednicama omogućava korišćenje maternjeg jezika u institucijama? Koji su glavni problemi u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika? Koje mere bi mogle doprineti unapređenju poštovanja jezičkih prava i obezbeđivanju jednakog pristupa javnim službama za sve etničke zajednice?

U skladu sa ovim ciljevima, istraživanje ne samo da doprinosi boljem razumevanju problema u ostvarivanju jezičkih prava, već i pruža konkretne preporuke za poboljšanje institucionalnih praksi i promociju prava na upotrebu maternjeg jezika u skladu sa zakonskim normama.

## **PRAVNI OKVIR**

---

Zaštita i promocija jezičkih prava na Kosovu zasnivaju se na pravnom okviru koji priznaje jezik kao osnovno ljudsko pravo. **Zakon br. 02/L-37**<sup>2 4</sup> o upotrebi jezika garantuje pravo svih zajednica na upotrebu maternjeg jezika u javnim institucijama i administrativnim procedurama, u skladu sa demokratskim principima višejezičnosti. Ovaj zakon postavlja jasne obaveze za državne i lokalne institucije u vezi sa upotrebom jezika u službenoj komunikaciji, pružanju usluga i obezbeđivanju ravnopravnog pristupa informacijama.

### **Službeni jezici i njihova primena**

Prema **članu 2.1**, albanski i srpski jezik, zajedno sa njihovim alfabetima, imaju jednak status i koriste se ravnopravno u svim institucijama Kosova. Ova odredba znači da svi građani imaju pravo da se obraćaju centralnim i lokalnim institucijama na bilo kojem od ova dva jezika i da dobiju odgovore, dokumenta i administrativne usluge na jeziku po izboru.

Pored toga, **član 4.1** propisuje da se službeni jezici moraju koristiti u radu svih centralnih institucija, dok **član 4.2** precizira da institucije imaju obavezu da pružaju usluge i izdaju javna dokumenta na oba službena jezika. Takođe, **član 4.3** zahteva da svi važni sastanci, sednice i zvanični događaji budu dostupni na oba jezika putem simultanog prevođenja.

### **Jezici na opštinskom nivou**

Zakon takođe prepoznaje prava nevećinskih zajednica na upotrebu jezika u opštinama gde one čine značajan deo populacije. **Član 2.3** propisuje da svaki jezik koji govori najmanje 5% stanovništva određene opštine dobija status

---

<sup>2 4</sup> [https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/05/ZAKON\\_BR\\_02\\_L-37\\_O\\_UPOTREBI\\_JEZIKA1346.pdf](https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/05/ZAKON_BR_02_L-37_O_UPOTREBI_JEZIKA1346.pdf)

službenog jezika u toj opštini, što znači da se mora koristiti u zvaničnoj komunikaciji, administrativnim procedurama i izdavanju dokumenata.

Dodatno, **član 2.4** predviđa da u opštinama gde određeni jezik govori više od 3% stanovništva, taj jezik dobija status jezika u službenoj upotrebi. To znači da građani imaju pravo da ga koriste u komunikaciji sa institucijama, dok su opštine dužne da usvoje pravilnike koji regulišu njegovu upotrebu. Izuzetak od ovih pravila predstavlja opština Prizren, gde turski jezik ima status službenog jezika bez obzira na brojnost govornika.

### Obaveze institucija i praksa

Iako zakon predviđa široku upotrebu službenih jezika, njegova primena u praksi nije uvek dosledna. **Član 5.3** nalaže da svi zvanični natpisi, putokazi, oznake institucija i nazivi ulica budu dostupni na oba službena jezika. Međutim, brojni izveštaji pokazuju da u mnogim opštinama ova odredba nije u potpunosti sprovedena.

Zakon takođe prepoznaje važnost dostupnosti obrazovanja i informacija na maternjem jeziku. **Član 6.2** zahteva da obrazovne institucije omoguće školovanje na oba službena jezika, dok **član 6.3** predviđa da svi zakoni, odluke i drugi pravni akti budu prevedeni i dostupni na albanskom i srpskom jeziku.

Iako Zakon o upotrebi jezika pruža snažan pravni okvir za zaštitu jezičkih prava, problemi u njegovoj primeni i dalje su prisutni, što otežava ostvarivanje prava većinskih zajednica i narušava princip jednakog pristupa javnim uslugama.

## METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

---

1. Online ankete;
2. Fokus grupe;
3. Intervjui.

Ovo istraživanje odrađeno je mešovitom metodologijom, kombinujući kvalitativni i kvantitativni način ispitivanja. Ciljna grupa anketa bili su građani

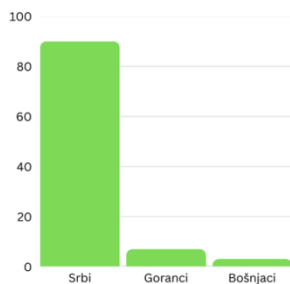
severnih opština Kosova, 5 intervjua odrađeno je sa predstavnicima dve opštine: Severna Mitrovica i Leposavić, dok su učesnici na četiri fokus grupe bili predstavnici građana, civilnog sektora, kao i institucija sa severa Kosova.

## DEMOGRAFIJA

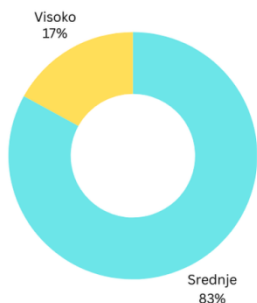
### Online anketa

Istraživanje je sprovedeno putem online ankete kreirane u Google formi, koja je bila otvorena tokom dva meseca. Anketa je distribuirana metodom lančanog uzorkovanja (snowball sampling), pri čemu su ispitanici prosleđivali anketu svojim poznanicima. Cilj istraživanja bio je da se stekne uvid u stavove građana na osnovu njihovih odgovora na unapred definisana pitanja. U nastavku se nalazi demografski prikaz ispitanika.

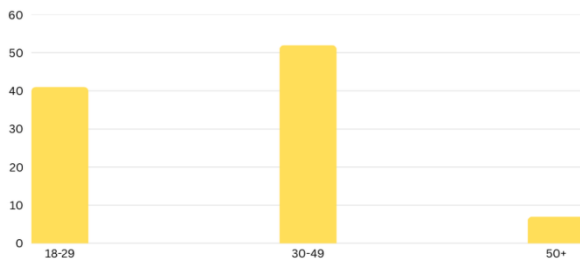
Grafikon 1: Etnička Pripadnost



Grafikon 2: Obrazovanje



Grafikon 3: Starost



### **Fokus grupe**

Tokom januara i februara organizovane su četiri fokus grupe sa ukupno oko 40 učesnika iz četiri različite etničke zajednice. Cilj fokus grupa bio je prikupljanje ličnih iskustava i stavova koje su učesnici samostalno izneli.

### **Intervjui**

Ovaj deo istraživanja usmeren je ka opštinskim službenicima i njihovom iskustvu sa jezičkim pravima manjina u radu. Odrađeno je ukupno 5 intervjuva, po principu uživo sastanka sa 5 predstavnika opština Severna Mitrovica i Leposavić. Ispitanici su usmeno odgovarali na unapred osmišljen niz pitanja. Većina ispitanika izabrala je da ostanu anonimni.

Za potrebe ovog dela istraživanja pronašli smo 3 službenika iz opštine Severne Mitrovice i 2 iz Leposavića, od toga 3 žene i 2 muškarca, gde je 3 iz srpske zajednice, 1 iz bošnjačke, a 1 iz albanske.

Ovaj deo istraživanja bio je posebno izazovan, jer je bilo teško pronaći zaposlene u opštinama koji su spremni da odgovaraju na pitanja, a gotovo nemoguće pronaći one koji su voljni da javno istupe pod svojim imenom. Činjenica da su mnogi odbijali poziv za intervju ili mogućnost da budu imenovani, iz straha za svoju profesionalnu poziciju, može se posmatrati i kao indikator trenutnog stanja u opštinskim institucijama.

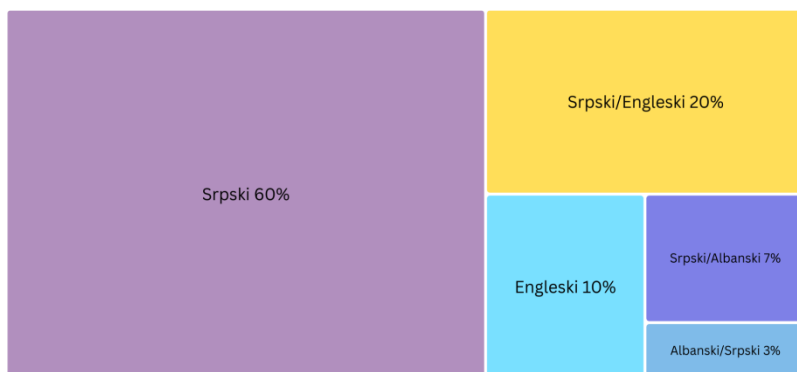
# REZULTATI



## Online anketa

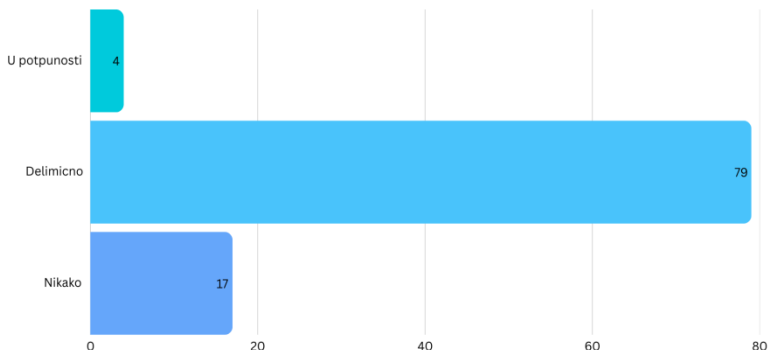
Ovo istraživanje potvrdilo je da na terenu i dalje postoji problem sa poštovanjem jezičkih prava nevećinskih zajednica. Po odgovorima možemo videti da pripadnici nevećinskih zajednica pribegavaju korišćenju engleskog ili albanskog jezika, jer se dešava da komunikaciju ne mogu ostvariti na svom maternjem jeziku.

Koji jezik najčešće koristite u komunikaciji sa institucijama?



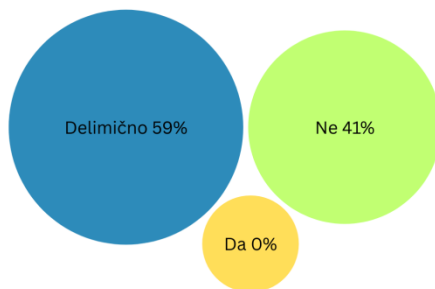
Čak 79% ispitanika reklo je da institucije na severu Kosova samo delimično ispunjavaju uslove za komunikaciju na njihovom maternjem jeziku, dok 17% ispitanika kaže da institucije ne omogućavaju komunikaciju, a samo 4% u potpunosti ostvaruje komunikaciju sa institucijama na svom jeziku.

Da li institucije na severu Kosova omogućavaju komunikaciju na vašem jeziku?



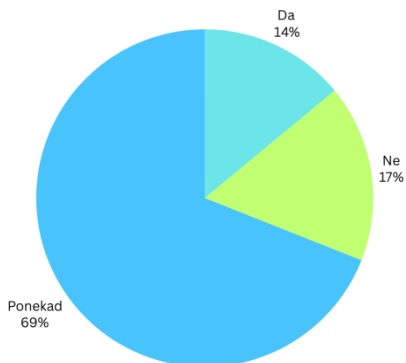
Ovaj problem postaje ličniji kada pogledamo rezultate sledećeg pitanja, gde većina odgovora pokazuje da su službenici u institucijama tek delimično obučeni da odgovore na potrebe nevećinskih zajednica na njihovom maternjem jeziku, što je 59% od ukupnog broja, a 41% ispitanika smatra da službenici nisu uopšte obučeni, dok pozitivan odgovor nije dao nijedan ispitanik.

Da li su službenici u institucijama obučeni da odgovore na vaše potrebe na jeziku vaše zajednice?



Dodatni problem predstavlja to što 17% osoba od institucija ne dobija dokumente na svom maternjem jeziku. Što znači da su oni uskraćeni za pravo da razumeju službene dokumente koje primaju, što bi dalje uslovno moglo dovesti do dubljih problema poput kašnjenja za ispunjavanje svojih obaveza i snošenje posledica za greške institucija direktno.

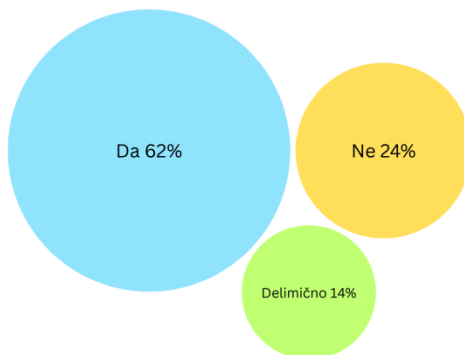
Da li dokumente (formulari, obaveštenja, odluke) od institucija primате na jeziku vaše zajednice?



Od ukupnog broja ispitanika, 69% kaže da dokumente na svom maternjem jeziku dobije tek ponekad, a samo 14% redovno prima sve dokumente na svom maternjem jeziku.

Većina nam kaže da se u sudskim postupcima na severu Kosova tek delimično poštuje njihovo pravo na upotrebu maternjeg jezika.

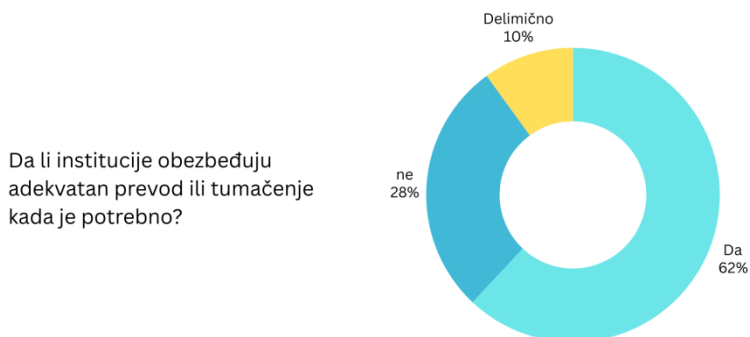
Da li se u sudskim postupcima na severu Kosova poštuje vaše pravo na upotrebu maternjeg jezika?



U Ustavu Republike Kosovo srpski jezik je prepoznat kao službeni jezik na celoj teritoriji, jednak sa albanskim, što znači da sve informacije koje pružaju institucije moraju biti dostupne na srpskom jeziku. Iako je zakonom zagarantovano pravo na korišćenje srpskog jezika, to se u praksi, očigledno, ne sprovodi i ne poštuje. Među ispitanicima je 7% Goranaca/ki i 3% Bošnjaka, koji žive na severu Kosova. Zbog nemogućnosti ispunjavanja popisa, ne može se tačno utvrditi koliki procenat stanovništva ove dve zajednice čine, te zato njima

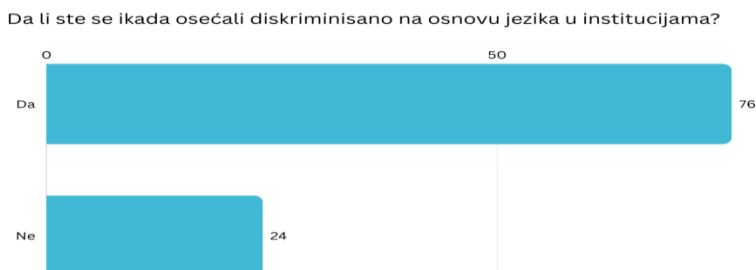
nije zagarantovano pravo na korišćenje maternjeg jezika u institucijama na severu Kosova. Iz tog razloga ove zajednice, zajedno sa romskom zajednicom sa severa Kosova, većinski koriste srpski jezik, što dalje vodi do zaključka da nepoštovanje prava na korišćenje srpskog jezika u institucijama, iste te institucije štetu nanose ne samo srpskoj zajednici, već i šire od toga.

Činjenica da je čak 62% ispitanika odgovorilo da institucije samo delimično odgovaraju na potrebu prevoda i tumačenja, dok 28% njih izražava da se to ne čini uopšte, prikazuje dodatnu dubinu problema.



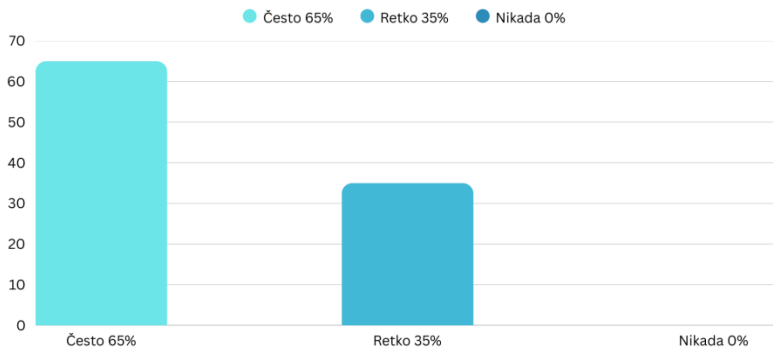
Ovo nam govori da su nevećinske zajednice koje žive na severu Kosova uskraćene ne samo za pravo direktne komunikacije sa institucijama, već i za pravo na prevod i tumačenje kada je to potrebno.

Logičnim sledom dolazimo do podataka da se ogroman broj od 76% ispitanih bar jednom osetio diskriminisanim u institucijama na osnovu jezika.



Na osnovu sledećih podataka možemo zaključiti i zašto je taj broj tako visok. Više od polovine (65%) ističe da često doživljavaju poteškoće u komunikaciji sa institucijama zbog jezika, a među ispitanicima ne postoji nijedna osoba koja nikada nije imala problem ovakve prirode.

Koliko često imate poteškoće u komunikaciji sa institucijama zbog jezika?



Ispitanici su kroz otvorena pitanja podelili lična iskustva u kojima su se osećali diskriminisano zbog jezika, a njihovi odgovori ukazuju na učestale probleme u različitim institucijama. Najviše prijava odnosi se na policiju, opštine, sudove, notare i ministarstva, gde su građani bili primorani da komuniciraju na albanskom jeziku ili da angažuju prevodioca o svom trošku.

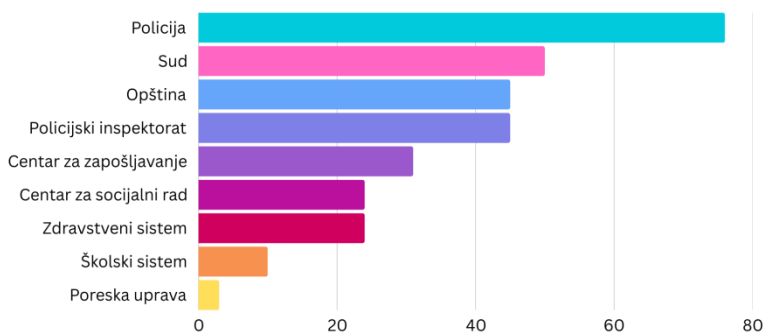
Posebno su istaknuti problemi sa notarskim uslugama, gde su neki ispitanici morali platiti dodatne naknade za prevod, iako je službenik govorio srpski. Takođe, pojedini su se susreli sa odbijanjem komunikacije na srpskom prilikom vađenja dokumenata, podnošenja zahteva za državljanstvo ili obraćanja državnim institucijama.

Neki ispitanici navode i da su morali čekati duže kako bi bili usluženi, dok su drugi pokušavali da komuniciraju na engleskom, ali nisu naišli na razumevanje. Ovi nalazi ukazuju na ozbiljne prepreke u ostvarivanju prava na upotrebu maternjeg jezika i potrebu za doslednijom primenom Zakona o upotrebi jezika. Kako bi se preciznije identifikovali ključni problemi u sprovođenju jezičkih prava, ispitanici su imali priliku da navedu institucije koje, prema njihovom mišljenju, najviše zanemaruju ove zakonske obaveze.

Ovi nalazi omogućavaju dublje razumevanje institucionalnih izazova i ukazuju na oblasti u kojima je neophodno poboljšanje. Analiza dobijenih odgovora otkriva jasne obrasce u percepciji građana i pruža uvid u sektore u kojima se najčešće javljaju problemi u ostvarivanju prava na upotrebu maternjeg jezika.

Najviše ispitanika (76%) smatra da policija najviše zanemaruje jezička prava, dok 55% njih ističe sud kao instituciju koja ne poštuje zakonske odredbe o upotrebi jezika. Opštine i policijski inspektorat dele treće mesto sa po 45% ispitanika koji smatraju da ove institucije ne pružaju adekvatne usluge na maternjem jeziku. Centar za zapošljavanje (31%) i centri za socijalni rad (24%) takođe su identifikovani kao problematične institucije u ovom kontekstu, dok zdravstveni sistem dobija istu ocenu (24%).

Koje institucije najviše zanemaruju jezička prava?



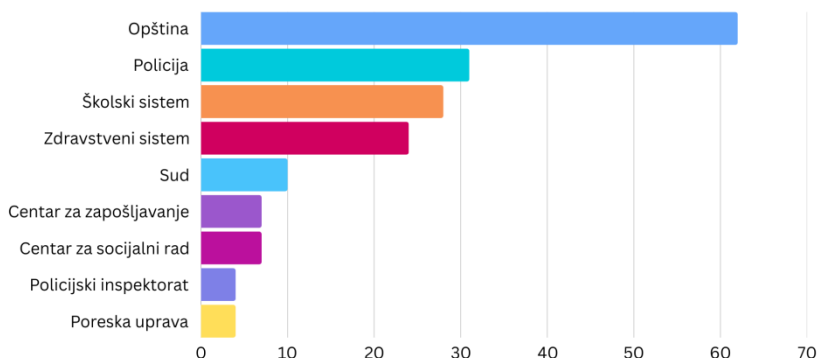
Školski sistem je prepoznat kao manje problematičan u poređenju sa ostalim sektorima, sa 10% ispitanika koji smatraju da ne poštuje jezička prava, dok je najmanje ispitanika (3,4%) navelo Poresku upravu kao instituciju koja zanemaruje ovo pravo. Ovi podaci jasno ukazuju na sektore u kojima su izazovi u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika najizraženiji, čime se potvrđuje potreba za unapređenjem institucionalnih praksi u vezi sa ostvarivanjem jezičkih prava građana.

Suprotno prethodnim nalazima, ispitanici su takođe ocenili koje institucije smatraju najpristupačnijima u pogledu poštovanja jezičkih prava. Najviše ispitanika (62%) smatra da su opštine najpristupačnije kada je u pitanju upotreba maternjeg jezika, dok 31% njih ističe policiju kao instituciju koja omogućava komunikaciju na više jezika. Školski sistem (28%) i zdravstveni

sistem (24%) takođe su ocenjeni relativno pozitivno u poređenju sa ostalim institucijama.

S druge strane, sudstvo je prepoznato kao manje pristupačno u pogledu jezika, sa samo 10% ispitanika koji su ga označili kao instituciju koja poštuje jezička prava. Još niže su ocenjeni centri za socijalni rad i centri za zapošljavanje (po 7%), dok su poreska uprava i policijski inspektorat na dnu liste sa po 4% podrške.

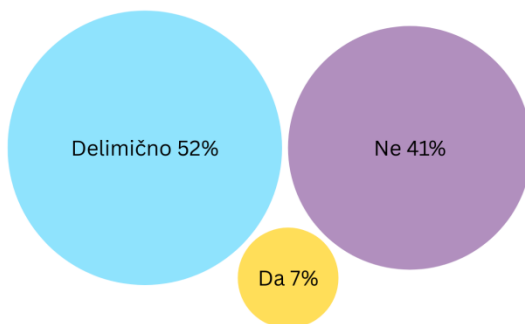
Koje institucije smatrate najpristupačnijima u pogledu jezičkih prava?



Ovi rezultati ukazuju na to da, iako su pojedine institucije, poput opštinskih administracija, ocenjene kao najproblematičnije u pogledu zanemarivanja jezičkih prava, istovremeno ih najveći broj ispitanika prepoznaje i kao institucije koje najviše omogućavaju upotrebu maternjeg jezika. Ovakav nalaz može ukazivati na neujednačenu praksu unutar istih institucija, gde neki sektori ili pojedinačni službenici omogućavaju komunikaciju na maternjem jeziku, dok drugi ne ispunjavaju ovu zakonsku obavezu. Ovi podaci dodatno potvrđuju potrebu za sistemskim pristupom u unapređenju sprovođenja Zakona o upotrebi jezika, kako bi se obezbedila doslednost u pružanju usluga na svim nivoima institucija.

Ipak, kada su upitani o tome koliko institucije prepoznaju značaj jezičkih prava, većina ispitanika (52%) smatra da ga delimično uvažavaju, dok 41% veruje da institucije ovaj aspekt uopšte ne prepoznaju.

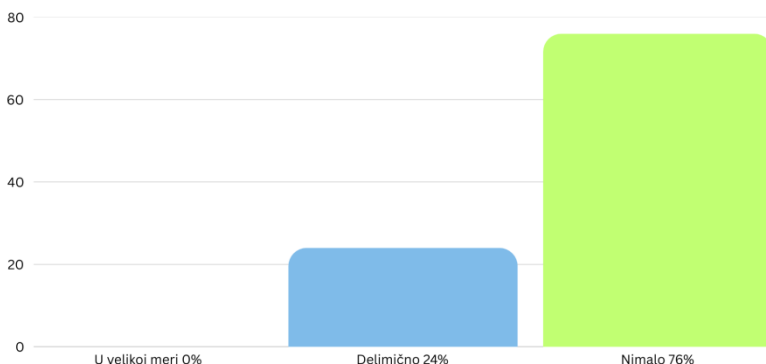
Smatrate li da institucije prepoznaju značaj jezičkih prava?



Samo 7% ispitanika smatra da jezička prava imaju punu institucionalnu podršku.

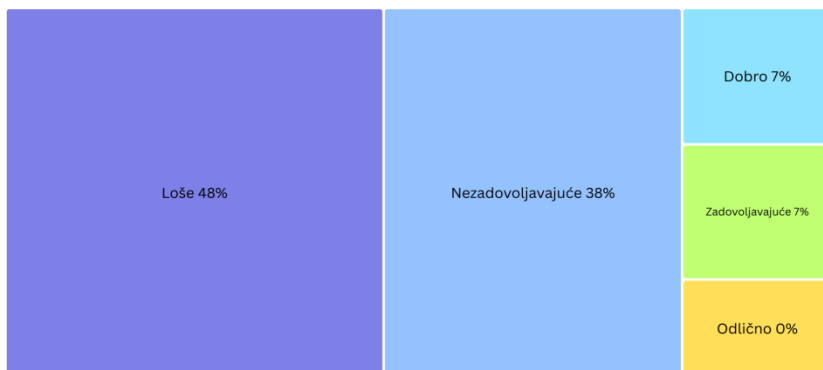
Razlog za manjak poštovanja jezičkih prava i nezadovoljstvo nevećinskih zajednica može se delimično objasniti rezultatima sledećih odgovora, gde čak 76% ispitanika smatra da nevećinske zajednice uopšte ne učestvuju u procesu donošenja odluka o jezičkim pravima, dok nijedan ispitanik ne veruje da je njihovo učešće značajno.

Koliko su, po vašem mišljenju, nevećinske zajednice uključene u proces odlučivanja o jezičkim pravima?



Preostalih 24% smatra da nevećinske zajednice u ovom procesu učestvuju delimično.

Kako ocenjujete trenutni nivo poštovanja jezičkih prava nevećinskih zajednica?

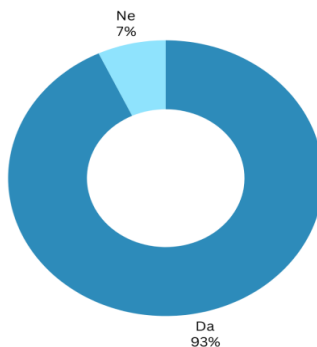


Ispitanici izražavaju očigledno nezadovoljstvo i upućuju na prakse nesprovođenja zakonskih odredbi o jeziku nevećinskih zajednica u institucijama na severu Kosova.

Gotovo polovina (48%) ispitanika trenutni nivo poštovanja jezičkih prava nevećinskih zajednica ocenjuje sa **loše**, nešto manje od toga (38%) sa **nezadovoljavajuće**, po 7% sa **dobro** i **zadovoljavajuće**, dok opcija **odlično** nema nijedan glas.

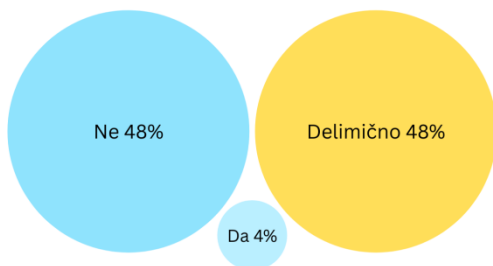
Međutim preovlađujuća većina (93%) ipak misli da rešenje postoji i da bi obuke službenika o jezičkim pravima bile korisne, dok samo 7% ispitanika beznadežno smatra da to ne bi promenilo situaciju

Da li smatrate da bi obuke službenika o jezičkim pravima bile korisne?



Sledeći problem koji se postavlja kao relevantan je to što većina smatra da je njihova zajednica ili delimično (48%) ili nedovoljno (48%) informisana o svojim jezičkim pravima.

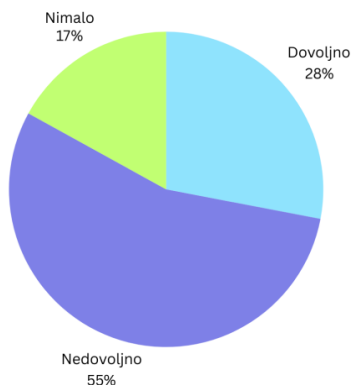
Da li smatrate da je vaša zajednica dovoljno informisana o svojim jezičkim pravima?



Zanimljivo je to što veliki broj ispitanika smatra da nevladine organizacije, mediji i lokalni lideri nisu dovoljno posvećeni promociji i rešavanju problema u vezi sa jezičkim pravima.

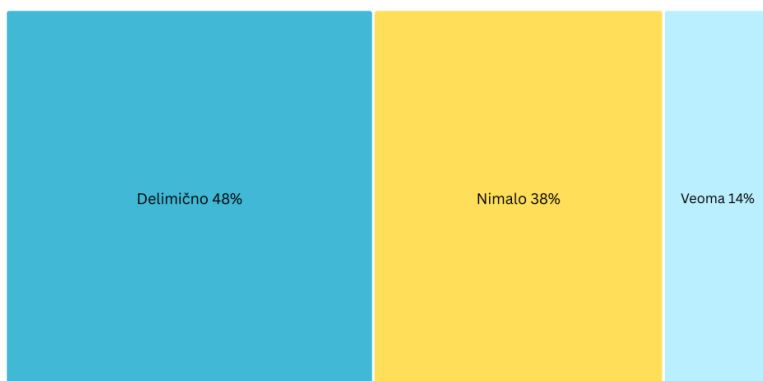
Samo 28% ispitanika smatra da nevladine organizacije posvećuju dovoljno pažnje ovom pitanju. Većina smatra da ne rade nimalo (17%) ili nedovoljno (28%).

Da li nevladine organizacije rade dovoljno na promociji jezičkih prava?



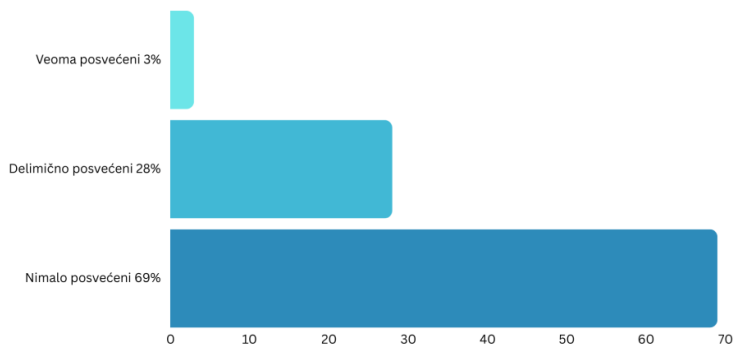
Više od trećine ispitanika (38%) smatra da mediji na severu Kosova nisu nimalo uključeni u promociju jezičkih prava.

Koliko su mediji na severu Kosova uključeni u promovisanje jezičkih prava?



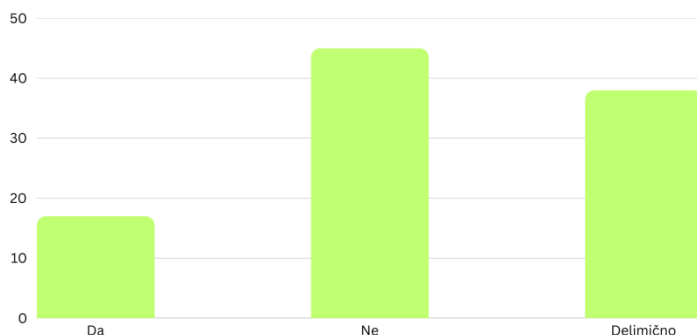
Poražavajuća većina od 69% ispitanika ocenjuje da lokalni lideri uopšte nisu posvećeni rešavanju problema u vezi sa jezičkim pravima, dok samo 3% veruje da su u tome zaista angažovani.

Koliko su lokalni lideri posvećeni rešavanju problema vezanih za jezička prava?



Očigledan deo problema jeste i školski sistem, koji nije ostvario dobre rezultate u ovom istraživanju, s obzirom na to da većina ispitanika odgovara da se u školama na severu Kosova o značaju jezičke raznolikosti uči nedovoljno (45%) ili tek delimično (38%).

Da li se u školama na severu Kosova dovoljno uči o značaju jezičke raznolikosti?



Pored toga, ispitanici su imali priliku da podele mišljenja i predloge za unapređenje poštovanja jezičkih prava. Većina odgovora ukazuje na potrebu za podizanjem svesti kroz edukativne kampanje, poboljšanjem kvaliteta prevoda zvaničnih dokumenata i uvođenjem kurseva albanskog i srpskog jezika kako bi se olakšala komunikacija među zajednicama. Mnogi su istakli važnost većeg uključivanja pripadnika srpske zajednice u institucije, kao i zapošljavanja osoblja koje govori oba jezika ili angažovanja prevodilaca u svakoj kancelariji. Poverenik za jezike je takođe pomenut, uz kritiku da postoji nedostatak transparentnosti i prisustvo u medijima nevećinskih zajednica. Pojedini ispitanici su izrazili sumnju u iskrenost institucionalnih napora, ocenjujući ih kao formalne, bez suštinske posvećenosti. Takođe je skrenuta pažnja na zanemarivanje prava pripadnika Goranske zajednice. Iako su neki ispitanici naveli da nemaju dodatne komentare, dominantan stav je da su potrebne konkretne institucionalne mere kako bi se osiguralo dosledno sprovođenje Zakona o upotrebi jezika.

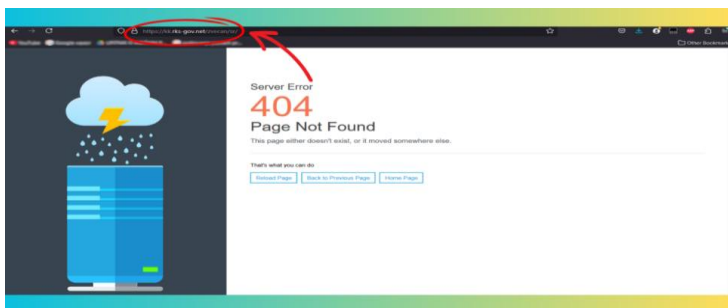
## Fokus grupe

Podaci prikupljeni tokom četiri fokus grupe pokazuju slične rezultate kao i anketa. Većina članova nevećinskih zajednica izrazila je nezadovoljstvo radom institucija u opštinama Severna Mitrovica i Leposavić, a skoro svaki učesnik imao je bar jedno iskustvo u kojem su njegova jezička prava bila narušena u institucijama.

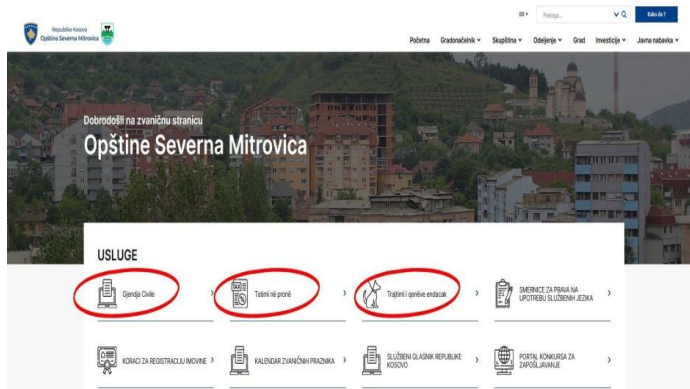
Najveći broj učesnika žalio se na rad policije. Mnogi su naveli situacije u kojima su ih policijski službenici zaustavili u saobraćaju, ali nije postojala mogućnost komunikacije na jeziku zajednice kojoj pripadaju. Oni koji govore albanski pribegavaju tom rešenju, neki pokušavaju da koriste engleski, dok neki uopšte nisu uspjeli da se sporazumeju, čak ni u situacijama kada im je kazna izdata isključivo na albanskom jeziku, bez objašnjenja na srpskom.

Puno se diskutovalo i o radu opštinskih službenika u kontekstu poštovanja jezičkih prava. Iskustva su bila različita: u pojedinim odeljenjima rade službenici koji govore i srpski i albanski, dok u drugim ni prevodioci nisu prisutni. Odeljenje za izdavanje ličnih karata u Severnoj Mitrovici pohvaljeno je kao primer dobre prakse, jer službenica perfektno govori srpski. Slično je ocenjeno i odeljenje za registraciju vozila u Leposaviću. Međutim, u drugim odeljenjima učesnici su prijavili kršenja jezičkih prava, posebno prilikom izdavanja dokumenata poput izvoda. Više njih navelo je da su službenici u Severnoj Mitrovici koristili radnike obezbeđenja kao prevodioce, jer su to bili jedini zaposleni koji govore oba jezika. Jedan od problema koji se pojavljivao u svakoj fokus grupi bio je nedostatak notara na severu Kosova. Građani su, zbog toga, primorani da idu u Južnu Mitrovicu, a mnogi su nezadovoljni iskustvom. Neki su istakli da notari nisu želeli da komuniciraju na srpskom jeziku, iako ga govore, drugi su naveli da su dokumenta izdavana samo na albanskom jeziku ili sa greškama u prevodu, uz dodatne troškove za prevod, što se direktno poklapa sa rezultatima online ankete. Ipak, značajan broj učesnika rekao je da nikada nije imao problema sa notarima u Južnoj Mitrovici.

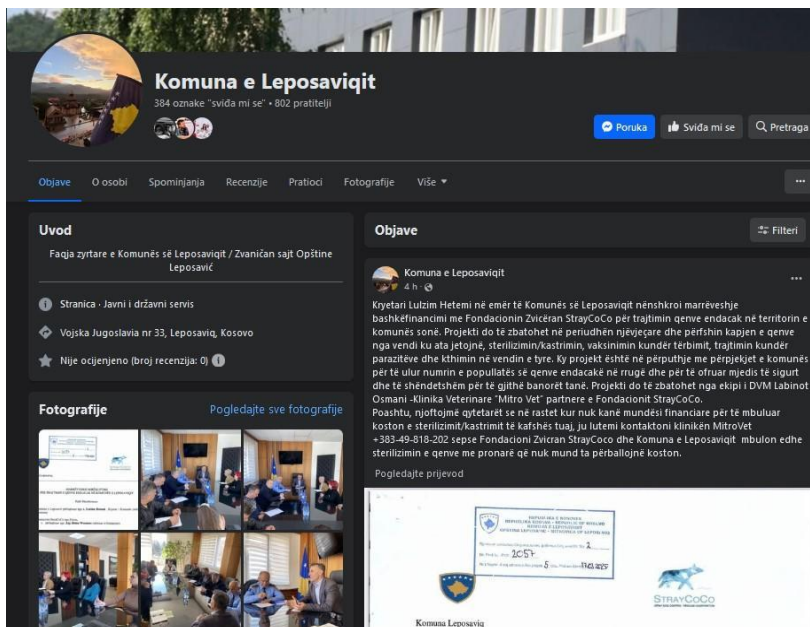
Sajtovi opština bili su još jedna tema razgovora. Učesnici su jednoglasno izrazili nezadovoljstvo – opštine Zvečan i Leposavić nemaju funkcionalne sajtove.



Sajt opštine Severna Mitrovica nije u potpunosti preveden.



Leposavić koristi Facebook kao zvanični kanal komunikacije, pri čemu su pojedine objave dostupne isključivo na albanskom jeziku.



Na kraju svake fokus grupe, učesnici su pozvani da predlože konkretne mere za unapređenje poštovanja jezičkih prava nevećinskih zajednica u institucijama. Ovo su povratne informacije koje smo dobili:

- Zapošljavanje pripadnika srpske zajednice u institucijama u skladu sa zastupljenošću u populaciji;
- Uvođenje obaveznih kurseva jezika za sve zaposlene i postavljanje znanja oba jezika kao uslova za zapošljavanje;
- Osnivanje IT tima za podršku i automatizaciju prevoda;
- Angažovanje većeg broja prevodilaca;
- Uvođenje srpskog i albanskog jezika kao obaveznih predmeta u obrazovni sistem.

### Intervjui sa predstavnicima opština

Kako bi se dublje sagledalo stanje u institucijama na severu Kosova kada je reč o upotrebi srpskog jezika, sprovedeni su i polustrukturisani intervjui sa zaposlenima u opštinskim administracijama u Severnoj Mitrovici i Leposaviću. U intervjuima je učestvovalo pet službenika – među njima su bili i muškarci i žene, a dolazili su iz različitih etničkih zajednica: srpske, bošnjačke i albanske. Razgovori su pokazali da, uprkos ličnoj spremnosti pojedinaca da doprinesu komunikaciji među zajednicama, sistemski uslovi za ostvarivanje jezičkih prava i dalje nisu na zadovoljavajućem nivou.

Većina učesnika je istakla da poznavanje oba službena jezika nije uslov prilikom zapošljavanja, niti se zaposlenima nude kursevi jezika ili obuke o zakonima koji regulišu prava nevećinskih zajednica. U pojedinim sektorima, kako navode, više ne postoje stalni prevodioci, pa se zaposleni često oslanjaju na automatske online alate za prevod, što dodatno ugrožava kvalitet komunikacije. Ova praksa posebno pogađa korisnike usluga koji ne govore albanski jezik, jer im informacije i dokumenti često nisu dostupni na jeziku koji razumeju.

Učesnici su naveli i primere svakodnevnih izazova: komunikacija između kolega često se odvija isključivo na jednom jeziku, bez pokušaja prevoda, dok korisnici usluga neretko ostaju bez jasnih informacija. Jedan od sagovornika iz Severne Mitrovice ukazao je da se službenici često nađu u situaciji da tumače zakone i dokumenta bez odgovarajućih prevoda, dok je sagovornica iz Leposavića izrazila

zabrinutost što se pitanja jezika rešavaju „preko kolena“, bez stvarne sistemske podrške.

Zanimljivo je da i pored problema, pojedini ispitanici ne vide prepreke u komunikaciji, što ukazuje na različit doživljaj situacije među zaposlenima – neki to povezuju s ličnim znanjem jezika ili naviknutošću na rad u višejezičnom okruženju. Ipak, gotovo svi su saglasni da postoji prostor za unapređenje, naročito kada je reč o institucionalnoj podršci, jasnim procedurama i većem uvažavanju zakonom garantovanih jezičkih prava svih zajednica.

Ovi nalazi potvrđuju ono što je već istaknuto kroz anketu i fokus grupe – da je nepoštovanje prava na upotrebu srpskog jezika u institucijama prisutan i na nivou strukturalnih slabosti, ali i kroz svakodnevnu praksu, često neizgovorenu i zanemarenu.

## ***DISKUSIJA I PREPORUKE***

---

Svi rezultati i sve raspoložive informacije daju nam iste zaključke: jezička prava nevećinskih zajednica se ne poštuju u institucijama na severu Kosova, a srpski jezik u praksi nije zagarantovan, iako zakon jasno nalaže da prevod na srpski jezik mora postojati za svaki dokument, u svakom odeljenju, svake institucije!

Na žalost, popis iz 2024. godine nije uspešno odrađen na severu Kosova, u pojedinim mestima se uopšte nije odigrao, dok su u drugim mestima građani masovno bojkotovali. Ovakva situacija ne ide u korist ovog istraživanja kada dođe do statistike, s obzirom na to da ne možemo znati da li neka od ostalih etničkih zajednica (pored srpske i albanske) čini 5% od ukupnog stanovništva u nekoj od četiri opštine. Ova informacija je bitna za istraživanje o upotrebi jezika zato što zakon garantuje da će jezik zajednice koja čini više od 5% stanovništva opštine dobiti status službenog jezika u toj opštini. Za sada, ove zajednice na severu koriste se uglavnom srpskim jezikom, što nam govori da nepoštovanjem zakonskih odredaba o upotrebi srpskog jezika, institucije na severu Kosova ne

samo da krše prava srpske zajednice na korišćenje maternjeg jezika, već i jezička prava članova svih ostalih nevećinskih zajednica.

### **Preporuke**

Na osnovu dobijenih rezultata iz online ankete, fokus grupa i intervjua, kao i uvida u pravni okvir, jasno je da postoje brojni propusti u sprovođenju Zakona o upotrebi jezika u opštinama Severna Mitrovica i Leposavić. Kako bi se stanje unapredilo i osigurala stvarna, a ne samo formalna, ravnopravnost jezika, predlažemo sledeće konkretne preporuke:

- ✚ **Dosledna primena Zakona o upotrebi jezika** – Sve opštine treba da obezbede da svi dokumenti, obrasci i saopštenja budu dostupni na oba službena jezika – albanskom i srpskom. Potrebno je uvesti redovnu internu i eksternu kontrolu poštovanja zakonskih obaveza.
- ✚ **Zapošljavanje dvojezičnih službenika** – Prilikom zapošljavanja u javnom sektoru na severu Kosova, poznavanje oba službena jezika treba da postane jedan od osnovnih kriterijuma. Paralelno, potrebno je povećati broj zaposlenih iz srpske zajednice u skladu sa etničkom strukturom stanovništva.
- ✚ **Obuke i kursevi jezika za zaposlene** – Organizovati kontinuirane obuke za sve službenike o jezičkim pravima i osnovama komunikacije na oba jezika. Kursevi treba da budu obavezni za novo i postojeće osoblje.
- ✚ **Jačanje prevodilačke podrške** – U svakoj opštinskoj kancelariji mora postojati dostupna osoba ili tim zadužen za prevođenje. Oslanjanje na automatski prevod nije prihvatljivo rešenje kada je u pitanju ostvarivanje osnovnih prava.
- ✚ **Digitalna pristupačnost** – Potrebno je unaprediti funkcionisanje zvaničnih sajtova opština i obezbediti njihovo potpuno prevođenje. Komunikacija putem društvenih mreža mora biti dvojezična i usklađena sa zakonskim standardima.
- ✚ **Uključivanje zajednica u donošenje odluka** – Potrebno je stvoriti mehanizme koji omogućavaju aktivno učešće pripadnika nevećinskih zajednica u kreiranju lokalnih politika, posebno kada su u pitanju jezička prava.

- ✚ **Veća odgovornost poverenika za jezike** – Institucija Poverenika mora biti proaktivnija u kontroli i izveštavanju o stanju na terenu, kao i u komunikaciji sa javnošću, posebno kroz prisustvo u medijima nevećinskih zajednica.
- ✚ **Edukacija i podizanje svesti** – Pokrenuti kampanje i obrazovne inicijative o važnosti poštovanja jezičkih prava i značaju višejezičnosti za celokupno društvo.

## ZAKLJUČAK

---

Rezultati istraživanja jasno pokazuju da ostvarivanje prava na upotrebu srpskog jezika u institucijama na severu Kosova ostaje ozbiljan izazov. Iako zakon predviđa ravnopravnu upotrebu albanskog i srpskog jezika u svim aspektima javnog života, praksa ukazuje na česte slučajeve njegovog nepoštovanja – od nedostupnosti prevoda, preko administrativne neefikasnosti, do otvorenih primera diskriminacije.

Ispitanici iz svih faza istraživanja – bilo da su to građani, predstavnici institucija ili učesnici fokus grupa – ukazuju na nedovoljnu institucionalnu posvećenost i nedostatak sistemskih rešenja. Posebno zabrinjava činjenica da je veliki broj građana odustao od insistiranja na svojim pravima zbog straha od neprijatnosti ili odbijanja usluga.

Uprkos tome, rezultati istraživanja ukazuju i na postojanje potencijala za promenu. Veliki broj ispitanika veruje da bi se situacija mogla poboljšati kroz obuke, veće angažovanje institucija i stvarnu volju za rešavanje problema. Ova analiza može poslužiti kao osnova za dalje delovanje svih relevantnih aktera – institucija, civilnog društva i međunarodnih organizacija – u cilju obezbeđivanja jednakih prava za sve građane, bez obzira na jezik koji govore.

## Reference

- [https://kosovo.iom.int/sites/g/files/tmzbd12016/files/documents/2023-08/srb\\_challengesonlul.pdf](https://kosovo.iom.int/sites/g/files/tmzbd12016/files/documents/2023-08/srb_challengesonlul.pdf)
- <https://www.osce.org/files/f/documents/f/3/120012.pdf>
- <https://radiokim.net/vesti/drustvo/219076-kosovo-institucija-ombudsmana-od-175-zalbi-prosle-godine-cetiri-zbog-nepostovanja-jezickih-prava/>
- [https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/05/ZAKON\\_BR.\\_02\\_L-37\\_O\\_UPOTREBI\\_JEZIKA1346.pdf](https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2022/05/ZAKON_BR._02_L-37_O_UPOTREBI_JEZIKA1346.pdf)
- <https://kk.rks-gov.net/zvecan/sr/>
- <https://mitroviceeveriut.rks-gov.net/sr/>
- <https://www.facebook.com/profile.php?id=61553809933898>

