

TË DREJTAT GJUHËSORE



PËRDORIMI I GJUHËS SERBE NË INSTITUCIONET LOKALE NË VERI TË KOSOVËS



Advocacy Center
for **Democratic Culture**



Republika e Kosovës - Република Косово - Republic of Kosovo
Qeveria - Влада - Government
Zyra e Kryeministrit - Косовскија Администрација - Office of the Prime Minister
Zyra e Komisionarit për Gjuhë - Комисија за Јазикот - Office of the Language Commissioner

Përmbajtjen

05		HYRJE
KORNIZA LIGJORE		07
09		METODOLOGJIA E KËRKIMIT
REZULTATET		11
12		ANKETA ONLINE
FOKUS GRUPET		23
26		INTERVISTAT ME PËRFAQËSUESIT KOMUNAL
DISKUTIM DHE REKOMANDIME		27
30		PËRFUNDIM

Gjuha përfaqëson një nga elementët kryesore të identitetit kulturor dhe kombëtar të çdo komuniteti, por edhe një të drejtë themelore të njeriut të garantuar me akte ligjore ndërkombëtare dhe vendore. E drejta për të përdorur gjuhën amtare në institucionet publike, proceset administrative dhe sistemin ligjor luan një rol vendimtar në sigurimin e qasjes së barabartë në shërbimet publike dhe integrimin e të gjitha komuniteteve etnike në jetën shoqërore dhe politike. Megjithatë, në praktikë, realizimi i kësaj të drejte shpesh ballafaqohet me sfida, veçanërisht në mjediset multietnike siç është veriu i Kosovës, ku jetojnë komunitete të ndryshme joshumicë.

Edhe pse Ligji për Përdorimin e Gjuhëve në Kosovë garanton status të barabartë për gjuhën shqipe dhe serbe në komunikimin zyrtar dhe përdorimin në institucione, hulumtimet dhe raportet e shumta tregojnë se zbatimi i këtij ligji nuk është konsistent. Hulumtimet e bëra nga Organizata Ndërkombëtare për Migrim (IOM) në vitin 2023 tregojnë se gjuha serbe në shumë raste nuk përdoret në përputhje me dispozitat ligjore, gjë që paraqet problem serioz për komunitetin serb, por edhe për grupet e tjera joshumicë, si turqit, romët, boshnjakët dhe kroatët e Kosovës.

Kjo situatë ndikon drejtpërdrejt në ushtrimin e të drejtave të qytetarëve për qasje në informata dhe shërbime administrative në *gjuhën e tyre amtare, duke çuar në një ndjenjë marginalizimi dhe padukshmërie institucionale.*

Hulumtimet e mëparshme të kryera nga OSBE-ja tregojnë vështirësitë e shumta me të cilat ballafaqohen pjesëtarët e komuniteteve joshumicë në përpjekjet për të ushtruar të drejtat e tyre gjuhësore. Rezultatet e anketave të kryera mes qytetarëve në vitin 2014 treguan se rreth 28% e të anketuarve nuk ishin në gjendje të ushtronjë të drejtën e tyre për shërbime në gjuhën e tyre amtare, ndërsa 50% e tyre kishin probleme për t'u pajisur me dokumenteve të shkruara në gjuhën serbe. Këto probleme janë veçanërisht të theksuara në komunitatet e Mitrovicës së Veriut dhe Leposaviqit, ku vërehet një rënie e numrit të dokumenteve dygjuhëshe dhe shërbimeve të përkthimit.

Tërheqja e përfaqësuesve serb nga institucionet dhe bojkotimi i zgjedhjeve lokale të vitit 2022 çoi në marrjen e dominimit të shërbimeve administrative shqiptare në komunat veriore, gjë që zvogëloi ndjeshëm disponueshmërinë e shërbimeve publike në gjuhën serbe. Ky ndryshim e ka komplikuar edhe më shumë ushtrimin e të drejtave gjuhësore nga komunitetet joshumicë.

Sfidë shtesë është edhe zvogëlimi i numrit të punëtorëve të rinj komunal që flasin serbisht, gjë që e vështirëson komunikimin e përditshëm mes qytetarëve dhe institucioneve. Mungesa e përkthyesve adekuat në ngjarjet zyrtare, si dhe joefikasiteti administrativ në ofrimin e dokumenteve zyrtare dygjuhëshe, tregojnë për probleme sistematike në zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve. Këto mangësi u konfirmuan nga Zyra e Avokatit të Popullit gjatë një tryeze të rrumbullakët me temën e respektimit të të drejtave gjuhësore në Kosovë vitin e kaluar, duke theksuar se mungesa e zyrtarëve që flasin serbisht, si dhe mbështetja joadekuate e përkthimit, është një nga faktorët kyç që e vështirëson realizimin e të drejtave të komuniteteve joshumicë. Këto sfida jo vetëm që e komplikojnë qasjen në shërbimet bazë, por gjithashtu kontribuojnë në izolimin social dhe ndjenjën e përjashtimit të anëtarëve të këtyre komuniteteve nga jeta institucionale.

Ky hulumtim është realizuar në kuadër të projektit "Zëri i gjuhës: Monitorimi i zbatimit të gjuhës serbe në institucionet lokale", financuar nga Zyra e Komisionerit për Gjuhët, Zyra e Kryeministrit, dhe synon të analizojë gjendjen e respektimit të të drejtave gjuhësore të komuniteteve joshumicë në veri të Kosovës, të shqyrtojë zbatimin e rregulloreve ligjore në praktikë dhe të identifikojë sfidat kryesore me të cilat përballen qytetarët. Nëpërmjet një analize të kornizës ligjore, qëndrimeve të qytetarëve dhe praktikave institucionale, hulumtimi synon të jap përgjigje për pyetjet kryesore: A lejohen komunitetet joshumicë të përdorin gjuhën e tyre amtare në institucione? Cilat janë problemet kryesore në zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve? Cilat masa mund të kontribuojnë në përmirësimin e respektimit të të drejtave gjuhësore dhe sigurimin e qasjes së barabartë në shërbimet publike për të gjitha komunitetet etnike?

Në përputhje me këto objektiva, hulumtimi jo vetëm kontribuon në kuptimin më të mirë të problemeve në ushtrimin e të drejtave gjuhësore, por jep rekomandime konkrete për përmirësimin e praktikave institucionale dhe

promovimin e së drejtës për të përdorur gjuhën amtare në përputhje me normat ligjore.

KORNIZA LIGJORE

Mbrojtja dhe promovimi i të drejtave gjuhësore në Kosovë bazohen në një kornizë ligjore që e njeh gjuhën si të drejtë themelore të njeriut. **Ligji nr. 02/L-37**⁴ për përdorimin e gjuhëve garanton të drejtën e të gjitha komuniteteve për të përdorur gjuhën e tyre amtare në institucionet publike dhe procedurat administrative, në përputhje me parimet demokratike të shumëgjuhësisë. Ky ligj përcakton detyrime të qarta për institucionet shtetërore dhe vendore në lidhje me përdorimin e gjuhës në komunikimin zyrtar, ofrimin e shërbimeve dhe sigurimin e aksesit të barabartë në informacion.

Gjuhët zyrtare dhe aplikimi i tyre

Sipas **nenit 2.1** , gjuha shqipe dhe serbe, së bashku me alfabetin e tyre , kanë status të barabartë dhe përdoren në mënyrë të barabartë në të gjitha institucionet e Kosovës. Kjo dispozitë do të thotë që të gjithë qytetarët kanë të drejtë t'u drejtohen institucioneve qendrore dhe lokale në njërën nga këto dy gjuhë dhe të marrin përgjigje, dokumente dhe shërbime administrative në gjuhën e zgjedhjes së tyre.

Gjithashtu, **neni 4.1** parasheh që gjuhët zyrtare duhet të përdoren në punën e të gjitha institucioneve qendrore, ndërsa **neni 4.2** specifikon se institucionet kanë detyrimin të ofrojnë shërbime dhe të nxjerrin dokumente publike në të dyja gjuhët zyrtare. Gjithashtu, **neni 4.3** kërkon që të gjitha takimet, seancat dhe ngjarjet zyrtare të jenë të disponueshme në të dyja gjuhët përmes përkthimit të njëkohshëm.

Gjuhët në nivel komunal

Ligji gjithashtu njeh të drejtat e komuniteteve joshumicë për të përdorur gjuhët e tyre në komunat ku ato përbëjnë një pjesë të konsiderueshme të popullsisë. **Neni 2.3** përcakton se çdo gjuhë që flitet nga së paku 5% e popullsisë së një komune të

caktuar i ipet statusi i gjuhës zyrtare në atë komunë, që do të thotë se ajo duhet të përdoret në komunikimin zyrtar, procedurat administrative dhe lëshimin e dokumenteve.

Përveç kësaj, **neni 2.4** parasheh që në komunat ku një gjuhë e caktuar flitet nga më shumë se 3% e popullsisë, asaj gjuhe i jepet statusi i një gjuhe në përdorim zyrtar. Kjo do të thotë se qytetarët kanë të drejtë ta përdorin atë në komunikim me institucionet, ndërsa komunat duhet të miratojnë rregullore që rregullojnë përdorimin e tij. Përjashtim nga këto rregulla bënë komuna e Prizrenit, ku turqishtja ka statusin e gjuhës zyrtare pavarësisht nga numri i folësve.

Detyrimet dhe praktika institucionale

Megjithëse ligji parashikon përdorimin e gjerë të gjuhëve zyrtare, zbatimi i tij në praktikë nuk është gjithmonë konsistent. **Neni 5.3** kërkon që të gjitha shenjat zyrtare, shenjat rrugore, shenjat institucionale dhe emrat e rrugëve të jenë të disponueshme në të dyja gjuhët zyrtare. Megjithatë, raporte të shumta tregojnë se në shumë komuna kjo dispozitë nuk është zbatuar plotësisht.

Ligji njih gjithashtu rëndësinë e qasjes në arsim dhe informacion në gjuhën amtare. **Neni 6.2** kërkon që institucionet arsimore të ofrojnë arsim në të dyja gjuhët zyrtare, ndërsa **neni 6.3** parasheh që të gjitha ligjet, vendimet dhe aktet e tjera ligjore të përkthehen dhe të vihen në dispozicion në gjuhën shqipe dhe serbe.

Edhe pse Ligji për përdorimin e gjuhëve ofron një kornizë të fortë ligjore për mbrojtjen e të drejtave gjuhësore, problemet në zbatimin e tij mbeten, gjë që e vështirëson ushtrimin e të drejtave të komuniteteve joshumicë dhe cenon parimin e qasjes së barabartë në shërbimet publike.

METODOLOGJIA E KËRKIMIT

1. Anketa online;
2. Fokus grupet;
3. Intervistat.

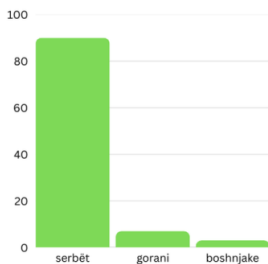
Ky hulumtim është kryer duke përdorur metodologji të përzier, duke kombinuar metodat cilësore dhe sasiore të kërkimit. Target grupi i anketës ishin qytetarët e komunave veriore të Kosovës, 5 intervista u zhvilluan me përfaqësues të dy komunave: Mitrovicës së Veriut dhe Leposaviqit, ndërsa pjesëmarrës në katër fokus grupe ishin përfaqësues të qytetarëve, sektorit të shoqërisë civile, si dhe institucioneve nga veriu i Kosovës.

DEMOGRAFIA

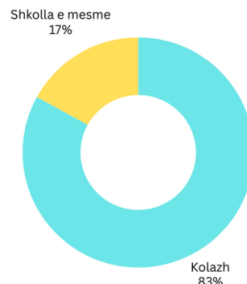
Anketa online

Hulumtimi është realizuar nëpërmjet një ankete online të krijuar përmes *Google Forms*, i cili ishte i hapur për dy muaj. Anketa është shpërndarë duke përdorur metodën e mostrimit të topave të borës, ku të anketuarit u'a përcjellin anketimin të njohurve të tyre. Qëllimi i hulumtimit ishte të fitonte njohuri për qëndrimet e qytetarëve bazuar në përgjigjet e tyre ndaj pyetjeve të paracaktuara. Më poshtë është një pasqyrë demografike e të anketuarve.

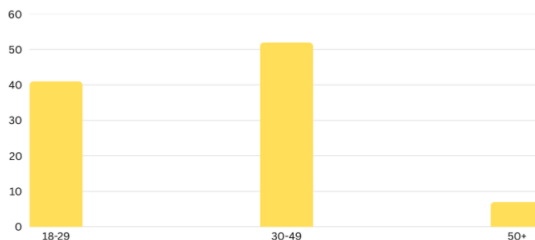
Grafiku 1: Përkatësia etnike



Grafiku 2: Niveli arsimor



Grafiku 3: Moshë



Fokus Grupet

Gjatë janarit dhe shkurtit janë organizuar katër fokus grupe me gjithsej rreth 40 pjesëmarrës nga katër bashkësi të ndryshme etnike. Qëllimi i fokus grupeve ishte mbledhja e përvojave dhe pikëpamjeve personale që pjesëmarrësit i shprehën në mënyrë të pavarur.

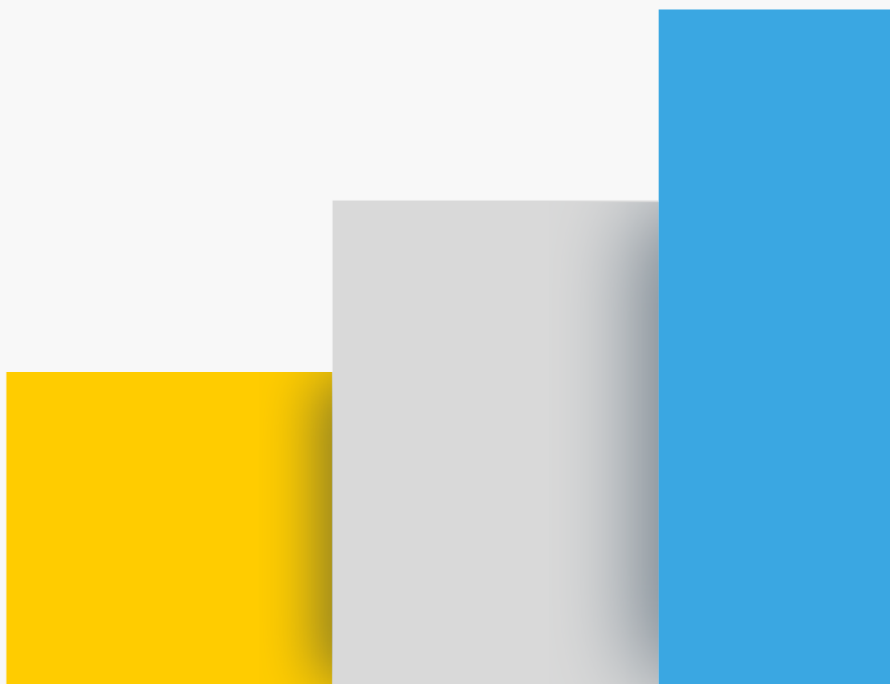
Intervistat

Kjo pjesë e hulumtimit është fokusuar në punonjësit komunal dhe përvojën e tyre me të drejtat e pakicave gjuhësore në punë. Janë realizuar gjithsej 5 intervista, bazuar në parimin e takimeve kokë më kokë me 5 përfaqësues të komunave të Mitrovicës së Veriut dhe Leposaviqit. Të anketuarit i'u përgjigjën gojarisht një sërë pyetjesh të hartuara paraprakisht. Shumica e të anketuarve zgjodhën të mbeten anonim.

Për qëllime të kësaj pjese të hulumtimit kemi gjetur 3 zyrtarë nga komuna e Mitrovicës Veriore dhe 2 nga Leposaviqi, prej të cilëve 3 janë femra dhe 2 meshkuj, 3 nga komuniteti serb, 1 nga komuniteti boshnjak dhe 1 nga komuniteti shqiptar.

Kjo pjesë e hulumtimit ishte veçanërisht sfiduese, pasi ishte e vështirë për të gjetur punonjës komunal të gatshëm për t'u përgjigjur pyetjeve, dhe pothuajse e pamundur për të gjetur ata që ishin të gatshëm të dilnin publikisht me emrat e tyre. Fakti që shumë prej tyre refuzuan ftesën për intervistë apo mundësinë për t'u emëruar, nga frika për pozicionin e tyre profesional, mund të shihet edhe si tregues i gjendjes aktuale në institucionet komunale.

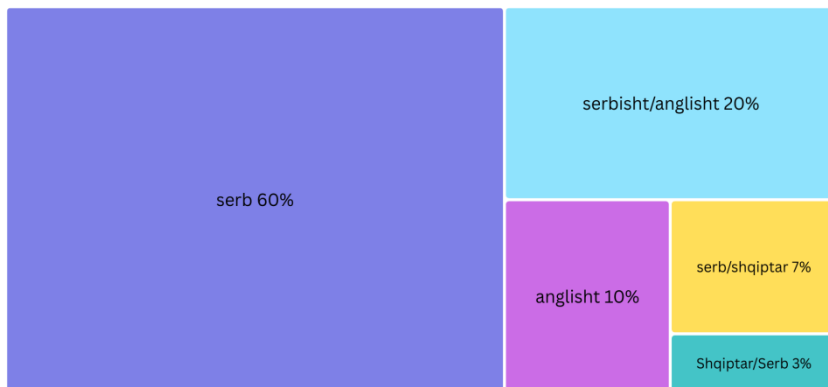
REZULTATET



Anketa online

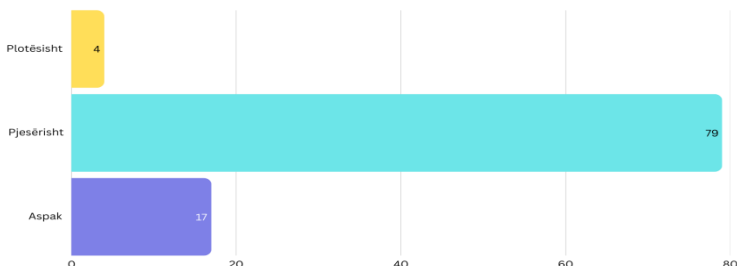
Ky hulumtim konfirmoi se ende ekziston një problem në terren me respektimin e të drejtave gjuhësore të komuniteteve joshumicë. Nga përgjigjet, mund të shohim se pjesëtarët e komuniteteve joshumicë përdorin anglisht ose shqip, sepse ndonjëherë nuk mund të komunikojnë në gjuhën e tyre amtare.

Çfarë gjuhe përdorni më shpesh në komunikim me institucionet?



Rreth 79% e të anketuarve thanë se institucionet në veri të Kosovës vetëm pjesërisht i plotësojnë kërkesat për komunikim në gjuhën e tyre amtare, ndërsa 17% e të anketuarve thonë se institucionet nuk mundësojnë komunikim dhe vetëm 4% komunikojnë plotësisht me institucionet në gjuhën e tyre.

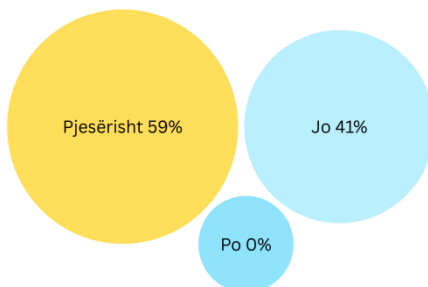
A lejojnë institucionet në veri të Kosovës komunikimin në gjuhën tuaj?



Ky problem bëhet më personal kur shikojmë rezultatet e pyetjes në vijim, ku shumica e përgjigjeve tregojnë se zyrtarët në institucione janë vetëm pjesërisht të trajnuar për t'iu përgjigjur nevojave të komuniteteve joshumicë në gjuhën e tyre amtare.

Shifrat 59% të përgjegjjes “pjesërisht”, dhe 41% e të anketuarve besojnë se zyrtarët “nuk” janë fare të trajnuar, ndërsa asnjë i anketuar nuk ka dhënë përgjigje pozitive.

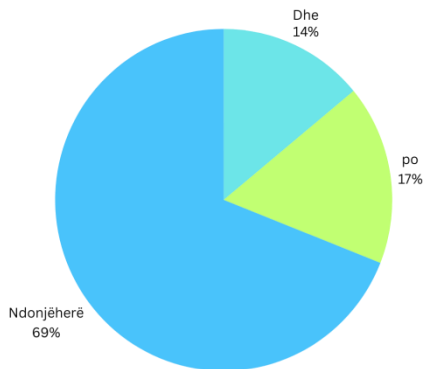
A janë zyrtarët e institucioneve të trajnuar për t'iu përgjigjur nevojave tuaja në gjuhën e komunitetit tuaj?



Një problem shtesë është se 17% e njerëzve nuk marrin dokumente nga institucionet në gjuhën e tyre amtare. Kjo do të thotë se atyre u mohohet e drejta për të kuptuar dokumentet zyrtare që marrin, gjë që mund të çojë më tej në probleme më të thella si vonesa në përmbushjen e detyrimeve dhe mbartja e pasojave për gabimet e institucioneve direkte.

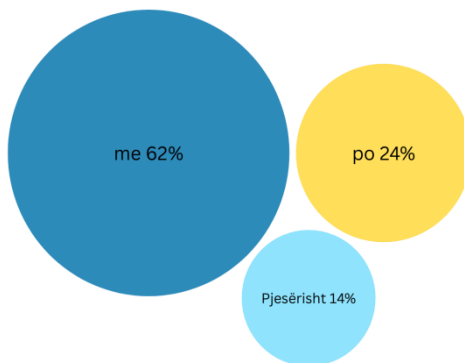
Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 69% thonë se i marrin dokumentet në gjuhën e tyre amtare vetëm ndonjëherë, dhe vetëm 14% i marrin rregullisht të gjitha dokumentet në gjuhën e tyre amtare.

A merrni dokumente (formularë, njoftime, vendime) nga institucionet në gjuhën e komunitetit tuaj?



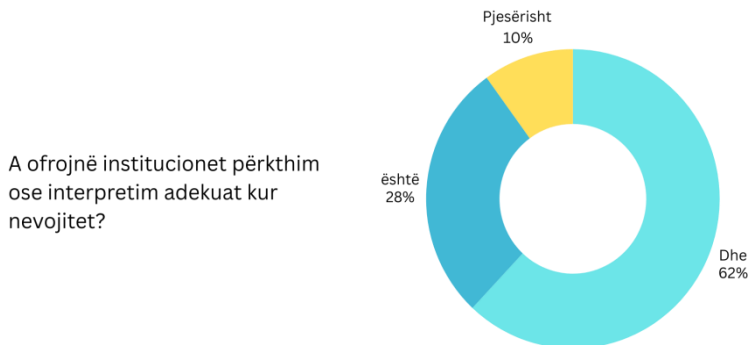
Shumica na thonë se e drejta e tyre për të përdorur gjuhën e tyre amtare respektohet vetëm pjesërisht në procedurat gjyqësore në veri të Kosovës.

A respektohet e drejta juaj për të përdorur gjuhën tuaj amtare në procedurat gjyqësore në veri të Kosovës?



Në Kushtetutën e Republikës së Kosovës, gjuha serbe njihet si gjuhë zyrtare në të gjithë territorin, e barabartë me shqipen, që do të thotë se të gjitha informatat e ofruara nga institucionet duhet të jenë në dispozicion në gjuhën serbe. Edhe pse e drejta e përdorimit të gjuhës serbe është e garantuar me ligj, ajo padyshim që nuk zbatohet apo respektohet në praktikë. Në mesin e të anketuarve, 7% janë

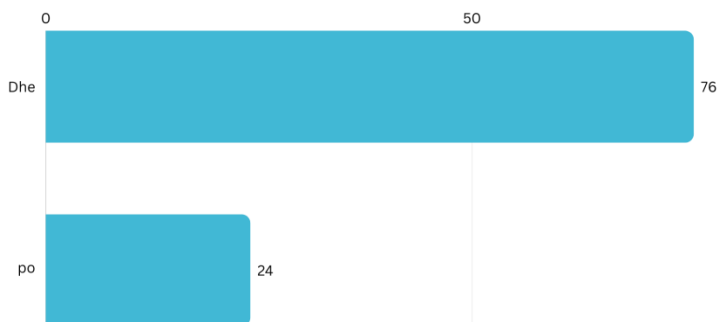
goran dhe 3% janë boshnjak, të cilët jetojnë në veri të Kosovës. Për shkak të pamundësisë për të kryer regjistrimin e popullsisë, nuk është e mundur të përcaktohet saktësisht se sa përqind e popullsisë përbëjnë këto dy komunitete, prandaj atyre nuk u garantohet e drejta e përdorimit të gjuhës amtare në institucionet në veri të Kosovës. Për këtë arsye, këto komunitete, së bashku me komunitetin rom nga veriu i Kosovës, përdorin kryesisht gjuhën serbe, gjë që më tej çon në përfundimin se mosrespektimi i të drejtës së përdorimit të gjuhës serbe në institucione dëmton jo vetëm komunitetin serb, por edhe më gjerë.



Fakti që rreth 62% e të anketuarve janë përgjigjur se institucionet vetëm pjesërisht i përgjigjen nevojës për përkthim dhe interpretim, ndërsa 28% e tyre deklaruan se kjo nuk bëhet fare, tregon thellësinë shtesë të problemit. Kjo na tregon se komuniteteve joshumicë që jetojnë në veri të Kosovës u mohohet jo vetëm e drejta për komunikim të drejtpërdrejtë me institucionet, por edhe e drejta për përkthim dhe interpretim kur është e nevojshme.

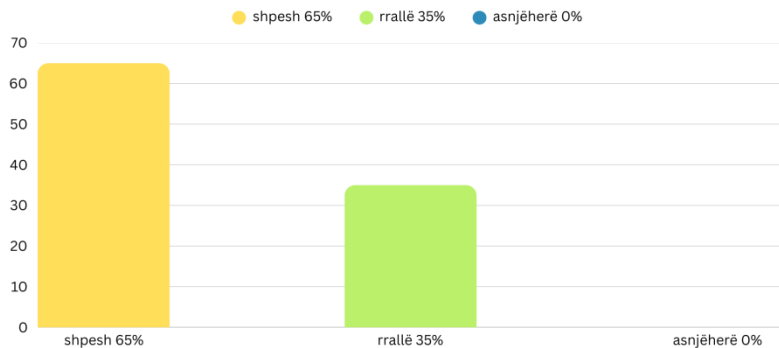
Si pasojë logjike, arrijmë në të dhënat se një numër i madh prej 78% e të anketuarve janë ndjerë të paktën një herë të diskriminuar në institucione në bazë të gjuhës.

A jeni ndjerë ndonjëherë i diskriminuar në bazë të gjuhës në institucione?



Bazuar në të dhënat e mëposhtme, mund të konkludojmë pse ky numër është kaq i lartë.

Sa shpesh keni vështirësi në komunikimin me institucionet për shkak të gjuhës?



Më shumë se gjysma (65%) theksojnë se shpesh hasin vështirësi në komunikim me institucionet për shkak të gjuhës dhe nuk ka asnjë person të vetëm në mesin e të anketuarve që nuk ka pasur kurrë një problem të tillë.

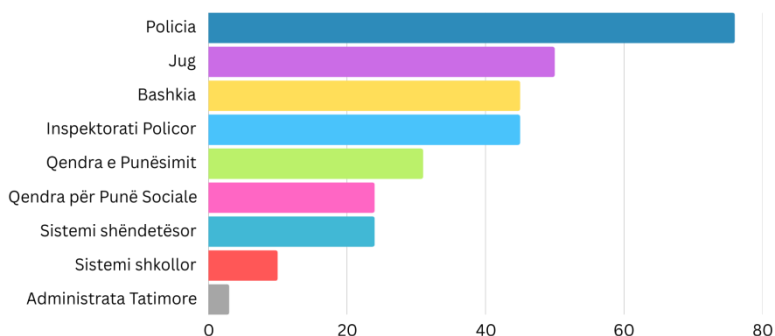
Të anketuarit ndanë përvoja personale në të cilat ndiheshin të diskriminuar për shkak të gjuhës përmes pyetjeve të hapura dhe përgjigjet e tyre tregojnë probleme të shpeshta në institucione të ndryshme. Shumica e raportimeve kanë të bëjnë me policinë, komunat, gjykatat, noterët dhe ministritë, ku qytetarët janë detyruar të komunikojnë në gjuhën shqipe ose të punësojnë një përkthyes me shpenzimet e tyre.

Problemet me shërbimet noteriale u theksuan veçanërisht, ku disa të anketuar duhej të paguanin tarifa shtesë për përkthim, edhe pse zyrtari fliste serbisht. Gjithashtu, disa kanë hasur në refuzimin e komunikimit në gjuhën serbe kur marrin dokumente, aplikojnë për shtetësi apo i'u drejtohen institucioneve shtetërore.

Disa të anketuar deklaruan se duhej të prisnin më shumë për t'u shërbyer, ndërsa të tjerët u përpoqën të komunikonin në anglisht, por nuk u kuptuan. Këto gjetje tregojnë për pengesa serioze në ushtrimin e të drejtës së përdorimit të gjuhës amtare dhe nevojën për zbatim më konsekuent të Ligjit për përdorimin e gjuhëve.

Për të identifikuar më saktë problemet kryesore në zbatimin e të drejtave gjuhësore, të anketuarit patën mundësinë të listojnë institucionet që, sipas tyre, më së shumti i neglizhojnë këto detyrime ligjore.

Cilat institucione i neglizhojnë më shumë të drejtat gjuhësore?



Këto gjetje ofrojnë një kuptim më të thellë të sfidave institucionale dhe tregojnë për fushat ku nevojitet përmirësim. Analiza e përgjigjeve të marra zbulon modele

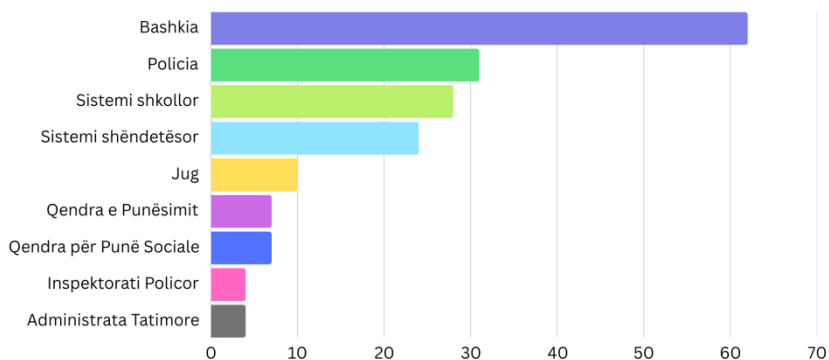
të qarta në perceptimet e qytetarëve dhe ofron pasqyrë në sektorët në të cilët më së shpeshti lindin problemet në ushtrimin e të drejtës për të përdorur gjuhën amtare.

Shumica e të anketuarve (76%) besojnë se policia është ajo që injoron më së shumti të drejtat gjuhësore, ndërsa 55% e tyre theksojnë gjykatën si një institucion që nuk respekton dispozitat ligjore për përdorimin e gjuhës. Komunitat dhe inspektorati policor ndajnë vendin e tretë me 45% të të anketuarve, secila duke besuar se këto institucione nuk ofrojnë shërbime adekuata në gjuhën e tyre amtare. Si institucione problematike në këtë kontekst janë identifikuar edhe Qendra e Punësimit (31%) dhe Qendrat e Punës Sociale (24%), ndërsa të njëjtin vlerësim e ka marrë edhe sistemi shëndetësor (24%). Sistemi shkollor u vlerësua si më pak problematik në krahasim me sektorët e tjerë, ku 10% e të anketuarve besojnë se nuk respekton të drejtat gjuhësore, ndërsa më pak të anketuar (3.4%) përmendin Administratën Tatimore si një institucion që neglizhon këtë të drejtë. Këto të dhëna tregojnë qartë sektorët në të cilët janë më të theksuara sfidat në zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, duke konfirmuar nevojën për përmirësimin e praktikave institucionale lidhur me ushtrimin e të drejtave gjuhësore të qytetarëve.

Ndryshe nga gjetjet e mëparshme, të anketuarit vlerësuan gjithashtu se cilat institucione i konsideronin më të qasshme për sa i përket respektimit të të drejtave gjuhësore. Shumica e të anketuarve (62%) besojnë se komunitat janë më të qasshmet për përdorimin e gjuhës amtare, ndërsa 31% e tyre theksojnë policinë si institucion që mundëson komunikimin në shumë gjuhë. Sistemi shkollor (28%) dhe ai shëndetësor (24%) gjithashtu janë vlerësuar relativisht pozitivisht në krahasim me institucionet e tjera.

Nga ana tjetër, gjyqësori u njoh si më pak i qasshëm për sa i përket gjuhës, ku vetëm 10% e të anketuarve e cilësuan atë si një institucion që respekton të drejtat gjuhësore. Qendrat e punës sociale dhe qendrat e punësimit u vlerësuan edhe më poshtë (7% secila), ndërsa administrata tatimore dhe inspektorati policor ishin në fund të listës me nga 4% mbështetje secila.

Cilat institucione i konsideroni më të aksesueshmet për sa i përket të drejtave gjuhësore?

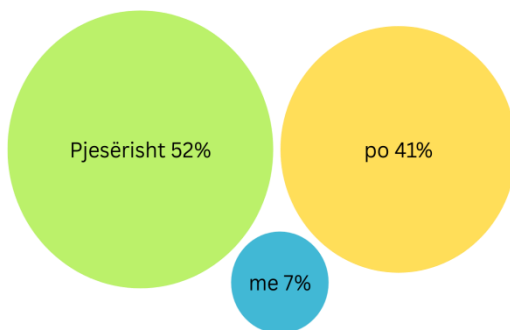


Këto rezultate tregojnë se edhe pse institucione të caktuara, si administratat komunale, vlerësohen si më problematike për neglizhimin e të drejtave gjuhësore, në të njëjtën kohë, numri më i madh i të anketuarve i njohin edhe si institucionet që mundësojnë më së shumti përdorimin e gjuhës amtare. Ky konstatim mund të tregojë praktikë të pabarabartë brenda të njëjtave institucione, ku disa sektorë apo punonjës individualë mundësojnë komunikimin në gjuhën e tyre amtare, ndërsa të tjerë nuk e përmbushin këtë detyrim ligjor. Këto të dhëna konfirmojnë më tej nevojën për një qasje sistematike në përmirësimin e zbatimit të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, në mënyrë që të sigurohet konsistenca në ofrimin e shërbimeve në të gjitha nivelet e institucioneve.

Megjithatë, kur u pyetën se deri në çfarë mase institucionet e njohin rëndësinë e të drejtave gjuhësore, shumica e të anketuarve (52%) besojnë se pjesërisht e respektojnë atë, ndërsa 41% besojnë se institucionet nuk e njohin fare këtë aspekt.

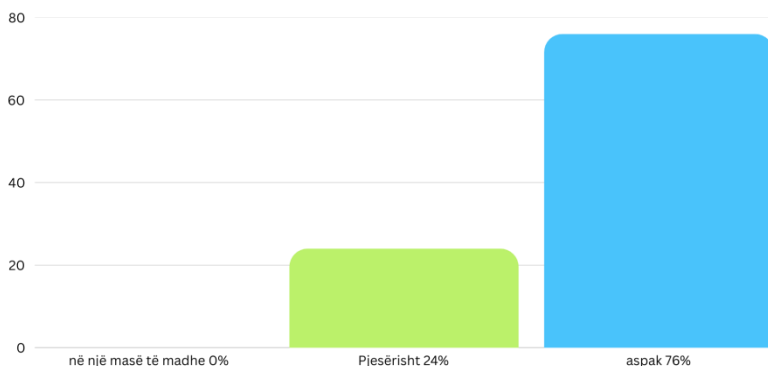
Vetëm 7% e të anketuarve besojnë se të drejtat gjuhësore kanë mbështetje të plotë institucionale.

A mendoni se institucionet e njohin rëndësinë e të drejtave gjuhësore?



Arsyeja e mungesës së respektimit të të drejtave gjuhësore dhe e pakënaqësisë së komuniteteve joshumicë mund të shpjegohet pjesërisht me rezultatet e përgjigjeve të mëposhtme, ku rreth 76% e të anketuarve besojnë se komunitetet joshumicë nuk marrin pjesë fare në procesin e vendimmarrjes për të drejtat gjuhësore, ndërsa asnjë i anketuar nuk beson se pjesëmarrja e tyre është e rëndësishme.

Sipas mendimit tuaj, sa janë të përfshira komunitetet joshumicë në procesin e vendimmarrjes për të drejtat gjuhësore?



Pjesa e mbetur prej 24% besojnë se komunitetet joshumicë marrin pjesë pjesërisht në këtë proces.

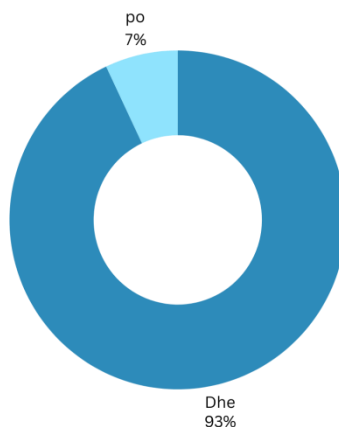
Si e vlerësoni nivelin aktual të respektimit të të drejtave gjuhësore të komuniteteve joshumicë?



Të anketuarit shprehin pakënaqësi të dukshme dhe tregojnë për praktikën e moszbatimit të dispozitave ligjore për gjuhën e komuniteteve joshumicë në institucionet në veri të Kosovës.

Pothuajse gjysma (48%) e të anketuarve e vlerësojnë nivelin aktual të respektimit të të drejtave gjuhësore të komuniteteve joshumicë si **të dobët**, pak më pak se gjysma (38%) si **të pakënaqshëm**, 7% secili si **të mirë** dhe **të kënaqshëm**, ndërsa opcioni i **shkëlqyer** nuk ka vota.

A mendoni se trajnimi për zyrtarët për të drejtat gjuhësore do të ishte i dobishëm?

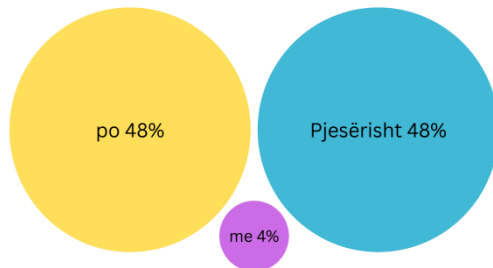


Megjithatë, shumica dërrmuese (93%) ende mendojnë se ekziston një zgjidhje dhe se trajnimi i zyrtarëve për të drejtat gjuhësore do të ishte i dobishëm, ndërsa

vetëm 7% e të anketuarve besojnë dhe janë të pashpresë se kjo nuk do ta ndryshonte situatën.

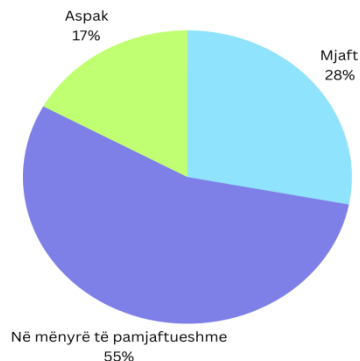
Problemi tjetër që ngrihet si i rëndësishëm është se shumica beson se komuniteti i tyre është pjesërisht (48%) ose pamjaftueshëm (48%) i informuar për të drejtat e tyre gjuhësore.

A mendoni se komuniteti juaj është mjaft i informuar për të drejtat e tij gjuhësore?



Është interesante se një numër i madh i të anketuarve besojnë se organizatat joqeveritare, mediat dhe drejtuesit lokal nuk janë mjaftueshëm të përkushtuar për të promovuar dhe zgjidhur problemet që lidhen me të drejtat gjuhësore. Vetëm 28% e të anketuarve besojnë se organizatat joqeveritare i kushtojnë vëmendje të mjaftueshme kësaj çështjeje. Shumica besojnë se nuk punojnë fare (17%) ose nuk mjaftojnë (28%).

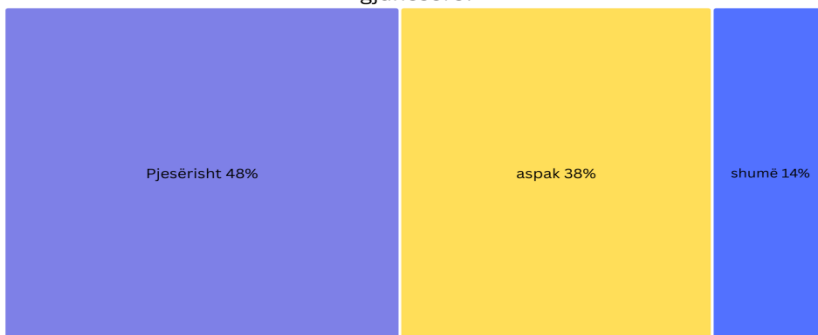
A po bëjnë organizatat joqeveritare mjaftueshëm për të promovuar të drejtat gjuhësore?



Më shumë se një e treta e të anketuarve (38%) besojnë se mediat në veri të Kosovës nuk janë fare të përfshira në promovimin e të drejtave gjuhësore.

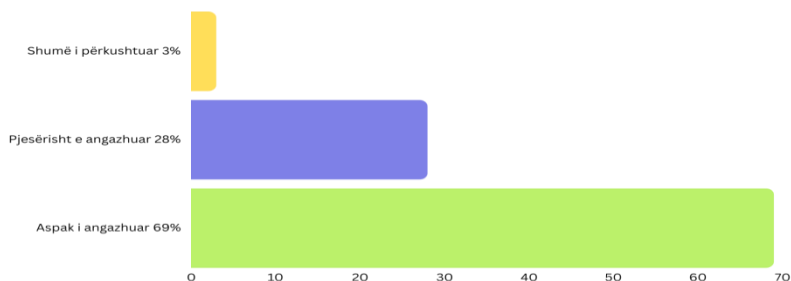
Një shumicë dërrmuese prej 69% e të anketuarve besojnë se drejtuesit lokal nuk janë aspak të përkushtuar për zgjidhjen e problemeve që lidhen me të drejtat gjuhësore, ndërsa vetëm 3% besojnë se janë të angazhuar me të vërtetë në këtë.

Sa janë të përfshira mediat në veri të Kosovës në promovimin e të drejtave gjuhësore?



Një pjesë e dukshme e problemit është sistemi shkollor, i cili nuk ka arritur rezultate të mira në këtë hulumtim, duke qenë se shumica e të anketuarve janë përgjigjur se rëndësia e diversitetit gjuhësor nuk mësohet mjaftueshëm (45%) ose vetëm pjesërisht (38%) në shkollat në veri të Kosovës.

Sa të përkushtuar janë drejtuesit lokalë për zgjidhjen e problemeve që lidhen me të drejtat gjuhësore?



Gjithashtu, të anketuarit patën mundësinë të ndajnë mendime dhe sugjerime për përmirësimin e respektimit të të drejtave gjuhësore. Shumica e përgjigjeve tregojnë nevojën për të rritur ndërgjegjësimin përmes fushatave edukative, përmirësimin e cilësisë së përkthimeve të dokumenteve zyrtare dhe prezantimin e kurseve të gjuhës shqipe dhe serbe për të lehtësuar komunikimin ndërmjet komuniteteve. Shumë e theksuan rëndësinë e përfshirjes më të madhe të pjesëtarëve të komunitetit serb në institucione, si dhe punësimin e personelit dygjuhësh ose punësimin e përkthyesve në çdo zyrë. Është përmendur edhe Komisioneri për Gjuhët, me kritika se mungon transparenca dhe prezenca mediatike e komuniteteve joshumicë. Disa të anketuar shprehën dyshime për sinqeritetin e përpjekjeve institucionale, duke i vlerësuar ato si formale , pa angazhim thelbësor. Vëmendje tërhoqi edhe neglizhenca e të drejtave të pjesëtarëve të komunitetit goran. Edhe pse disa të anketuar deklaruan se nuk kishin komente shtesë, pikëpamja dominuese është se nevojiten masa konkrete institucionale për të siguruar zbatimin konsistent të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve.

Fokus Grupet

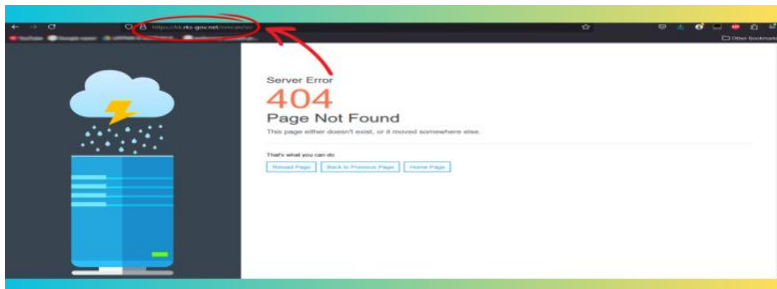
Të dhënat e mbledhura gjatë katër fokus grupeve tregojnë rezultate të ngjashme me anketën. Shumica e pjesëtarëve të komuniteteve joshumicë shprehën pakënaqësi me punën e institucioneve në komunën e Mitrovicës së Veriut dhe Leposaviqit, dhe pothuajse çdo pjesëmarrës kishte së paku një përvojë në të cilën të drejtat e tyre gjuhësore ishin shkelur në institucione.

Numri më i madh i pjesëmarrësve u ankua për punën e policisë. Shumë përmendën situata në të cilat policët i ndalonin në trafik, por nuk kishte mundësi komunikimi në gjuhën e komunitetit të cilit i përkasin. Ata që flasin shqip i drejtohen kësaj zgjidhjeje, disa përpiqen të përdorin anglisht, ndërsa disa nuk kanë arritur të komunikojnë fare, madje edhe në situata kur dënimi i tyre është shqiptuar ekskluzivisht në gjuhën shqipe, pa asnjë shpjegim në serbisht.

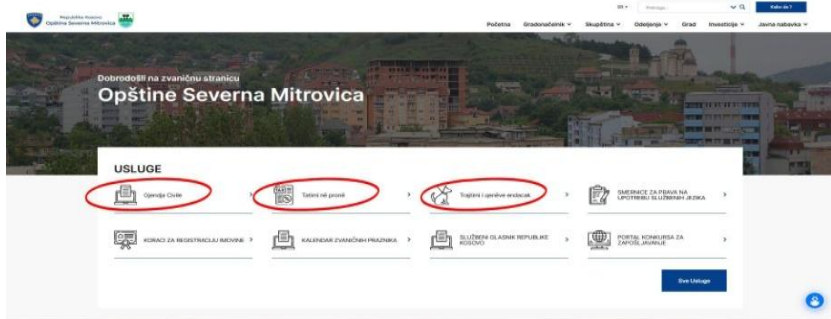
Gjithashtu u diskutua shumë për punën e zyrtarëve komunalë në kuadër të respektimit të të drejtave gjuhësore. Përvojat ishin të ndryshme: disa departamente kanë punonjës që flasin serbisht dhe shqip, ndërsa të tjerat nuk

kanë as përkthyes të pranishëm. Departamenti për lëshimin e letërnjoftimeve në Mitrovicën e Veriut u vlerësua si shembull i praktikës së mirë, pasi punonjësi flet perfekt serbisht. Departamenti i regjistrimit të automjeteve në Leposaviq është vlerësuar në mënyrë të ngjashme. Megjithatë, në departamente të tjera, pjesëmarrësit raportuan shkelje të të drejtave gjuhësore, veçanërisht kur lëshonin dokumente të tilla si transkriptet. Disa prej tyre deklaruan se zyrtarët në Mitrovicën e Veriut përdornin roje të sigurisë si përkthyes, pasi ata ishin të vetmit punonjës që flisnin të dyja gjuhët.

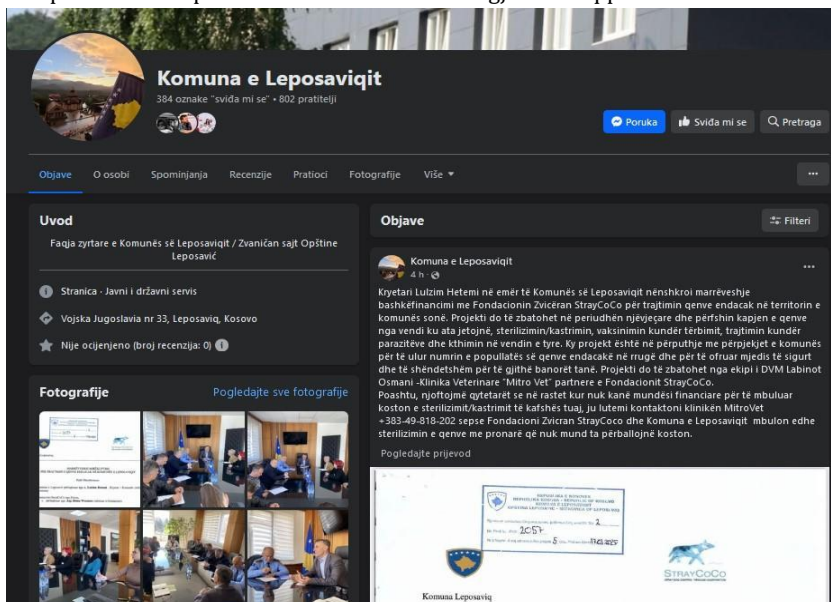
Një nga problemet që u shfaq në çdo fokus grup ishte mungesa e noterëve në veri të Kosovës. Prandaj qytetarët janë të detyruar të shkojnë në Mitrovicën Jugore dhe shumë janë të pakënaqur. Disa theksuan se noterët nuk duan të komunikojnë në gjuhën serbe, edhe pse e flasin atë, të tjerë deklaruan se dokumentet janë lëshuar vetëm në gjuhën shqipe ose me gabime në përkthim, me kosto shtesë përkthimi, gjë që përkon drejtpërdrejt me rezultatet e anketës online. Megjithatë, një numër i konsiderueshëm i pjesëmarrësve janë shprehur se kurrë nuk kishin pasur ndonjë problem me noterët në Mitrovicën e Jugut. Faqet e internetit të komunave ishin një tjetër temë diskutimi. Të pranishmit njëzëri shprehën pakënaqësi – komuna e Zveçanit dhe Leposaviqit nuk kanë uebfaqe funksionale.⁵



Faqja e internetit e komunës së Mitrovicës së Veriut nuk është e përkthyer plotësisht.⁶



Komuna e Leposaviqit përdor Facebook-un si një kanal zyrtar komunikimi, me disa postime të disponueshme ekskluzivisht në gjuhën shqipe.⁷



Në fund të secilit fokus grup, pjesëmarrësit u ftuan të propozojnë masa konkrete për të përmirësuar respektimin e të drejtave gjuhësore të komuniteteve joshumicë në institucione. Ky është reagimi që ne plakemi ose:

- Punësimi i pjesëtarëve të komunitetit serb në institucione në përputhje me përfaqësimin e tyre në popullatë;
- Përfshirja e kurseve të detyrueshme të gjuhës për të gjithë punonjësit dhe njohja e të dyja gjuhëve në një kërkesë për punësim;
- Krijimi i një ekipi IT-së për mbështetjen dhe automatizimin e përkthimit;
- Punësimi i një numri më të madh përkthyesish;
- Përfshirja e gjuhës serbe dhe shqipe si lëndë të detyrueshme në sistemin arsimor.

Intervistat me përfaqësuesit komunal

Për të kuptuar më thellë situatën në institucionet në veri të Kosovës lidhur me përdorimin e gjuhës serbe, janë realizuar intervista gjysmë të strukturuar me punonjësit e administratave komunale në Mitrovicën Veriore dhe Leposaviq. Në intervista morën pjesë pesë zyrtarë – në mesin e tyre ishin burra dhe gra, dhe ata vinin nga komunitete të ndryshme etnike: serb, boshnjakë dhe shqiptarë. Diskutimet treguan se, pavarësisht vullnetit personal të individëve për të kontribuar në komunikimin ndërmjet komuniteteve, kushtet sistematike për ushtrimin e të drejtave gjuhësore ende nuk janë në nivel të kënaqshëm.

Shumica e pjesëmarrësve theksuan se njohja e të dy gjuhëve zyrtare nuk është një kërkesë për punësim dhe as punonjësit nuk u ofrohen kurse gjuhësore apo trajnime për ligjet që rregullojnë të drejtat e komuniteteve joshumicë. Në disa sektorë, thonë ata, nuk ka më përkthyes të përhershëm, ndaj punonjësit shpesh mbështeten në mjetet automatike të përkthimit online, gjë që rrezikon më tej cilësinë e komunikimit. Kjo praktikë prek veçanërisht përdoruesit e shërbimeve që nuk flasin shqip, pasi informacioni dhe dokumentet shpesh nuk janë të disponueshme për ta në një gjuhë që ata kuptojnë.

Pjesëmarrësit përmendën edhe shembuj të sfidave të përditshme: komunikimi ndërmjet kolegëve shpesh zhvillohet ekskluzivisht në një gjuhë, pa asnjë

përpjekje për përkthim, ndërsa përdoruesit e shërbimeve shpesh mbeten pa informacion të qartë. Njëri nga bashkëbiseduesit nga Mitrovica Veriore theksoi se zyrtarët shpesh gjenden në situatën e interpretimit të ligjeve dhe dokumenteve pa përkthime të duhura, ndërsa një bashkëbisedues nga Leposaviqi shprehu shqetësimin se çështjet gjuhësore po zgjidhen “mbi gjurin”, pa mbështetje reale sistematike.

Është interesante se pavarësisht problemeve, disa të anketuar nuk shohin ndonjë pengesë në komunikim, gjë që tregon një perceptim të ndryshëm të situatës midis punonjësve - disa e lidhin këtë me aftësitë personale gjuhësore ose zakonet e tyre për të punuar në një mjedis shumëgjuhësh. Megjithatë, pothuajse të gjithë pajtohen se ka vend për përmirësime, veçanërisht kur bëhet fjalë për mbështetjen institucionale, procedurat e qarta dhe respektimin më të madh të të drejtave të garantuara ligjërisht gjuhësore të të gjitha komuniteteve.

Këto gjetje konfirmojnë atë që tashmë është theksuar përmes anketës dhe fokus grupeve – se mosrespektimi i të drejtës së përdorimit të gjuhës serbe në institucione është i pranishëm si në nivelin e dobësive strukturore, por edhe përmes praktikës së përditshme, shpesh të pathëna dhe të neglizhuar.

DISKUTIM DHE REKOMANDIME

Të gjitha rezultatet dhe të gjitha informacionet në dispozicion na japin të njëjtat përfundime: të drejtat gjuhësore të komuniteteve joshumicë nuk respektohen në institucionet në veri të Kosovës, dhe gjuha serbe nuk është e garantuar në praktikë, edhe pse ligji thotë qartë se për çdo dokument, në çdo departament, në çdo institucion duhet të ekzistojë një përkthim në serbisht!

Fatkeqësisht, regjistrimi i popullsisë në vitin 2024 nuk u krye me sukses në veri të Kosovës; në disa vende nuk u zhvillua fare, ndërsa në vende të tjera qytetarët e bojkotuan masivisht. Kjo situatë nuk funksionon në favor të këtij hulumtimi sa i përket statistikave, duke qenë se nuk mund të dimë nëse ndonjë nga komunat tjera etnike (përveç serbëve dhe shqiptarëve) përbëjnë 5% të popullsisë së

përgjithshme në ndonjërin nga katër komunat. Ky informacion është i rëndësishëm për kërkimin mbi përdorimin e gjuhës, sepse ligji garanton që gjuha e një komuniteti që përbën më shumë se 5% të popullsisë së një komune do t'i jepet statusi i gjuhës zyrtare në atë komunë. Tani për tani, këto komunitete në veri kryesisht përdorin gjuhën serbe, gjë që na tregon se duke mos respektuar dispozitat ligjore për përdorimin e gjuhës serbe, institucionet në veri të Kosovës jo vetëm që po shkelin të drejtat e komunitetit serb për të përdorur gjuhën e tyre amtare, por edhe të drejtat gjuhësore të pjesëtarëve të të gjitha komuniteteve tjera joshumicë.

Rekomandime

Bazuar në rezultatet e marra nga anketa online, fokus grupet dhe intervistat, si dhe një pasqyrë në kornizën ligjore, është e qartë se ka mangësi të shumta në zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve në komunat e Mitrovicës së Veriut dhe Leposaviqit. Për të përmirësuar situatën dhe për të siguruar barazi gjuhësore reale dhe jo vetëm formale, ne propozojmë rekomandimet e mëposhtme specifike:

- ✚ **Zbatimi konsistent i Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve** – Të gjitha komunat duhet të sigurojnë që të gjitha dokumentet, formularët dhe njoftimet të jenë në dispozicion në të dyja gjuhët zyrtare – shqip dhe serbisht. Është e nevojshme të vendoset kontrolli i rregullt i brendshëm dhe i jashtëm i respektimit të detyrimeve ligjore.
- ✚ **Punësimi i punonjësve dygjuhësh** – Gjatë punësimit në sektorin publik në veri të Kosovës, njohja e të dyja gjuhëve zyrtare duhet të bëhet një nga kriteret bazë. Në të njëjtën kohë, është e nevojshme të rritet numri i të punësuarve nga komuniteti serb në përputhje me strukturën etnike të popullsisë.
- ✚ **Trajnime dhe kurse gjuhësore për punonjësit** – Organizimi i trajnimeve të vazhdueshme për të gjithë punonjësit mbi të drejtat gjuhësore dhe bazat e komunikimit në të dyja gjuhët. Kurset duhet të jenë të detyrueshme për stafin e ri dhe ekzistues.
- ✚ **Forcimi i mbështetjes për përkthim** – Çdo zyrë komunale duhet të ketë në dispozicion një person ose ekip përgjegjës për përkthim.

Mbështetja në përkthimin automatik nuk është një zgjidhje e pranueshme kur bëhet fjalë për ushtrimin e të drejtave themelore.

✚ **Qasshmëria digjitale** – Është e nevojshme të përmirësohet funksionimi i faqeve zyrtare të internetit të komunës dhe të sigurohet përkthimi i plotë i tyre. Komunikimi nëpërmjet mediave sociale duhet të jetë dygjuhësh dhe në përputhje me standardet ligjore.

✚ **Përfshirja e komuniteteve në vendimmarrje** – Është e nevojshme të krijohen mekanizma që mundësojnë pjesëmarrjen aktive të pjesëtarëve të komuniteteve joshumicë në krijimin e politikave lokale, veçanërisht kur bëhet fjalë për të drejtat gjuhësore.

✚ **Përgjegjësi më e madhe e Komisionerit për Gjuhët** – Institucioni i Komisionerit duhet të jetë më proaktiv në monitorimin dhe raportimin e situatës në terren, si dhe në komunikimin me publikun, veçanërisht përmes pranisë së komuniteteve joshumicë në media.

✚ **Edukimi dhe ndërgjegjësimi** – Fillimi i fushatave dhe iniciativa edukative mbi rëndësinë e respektimit të të drejtave gjuhësore dhe rëndësinë e shumëgjuhësisë për shoqërinë në tërësi.

Rezultatet e hulumtimit tregojnë qartë se ushtrimi i së drejtës së përdorimit të gjuhës serbe në institucionet në veri të Kosovës mbetet një sfidë serioze. Edhe pse ligji parashikon përdorimin e barabartë të gjuhës shqipe dhe serbe në të gjitha aspektet e jetës publike, praktika tregon raste të shpeshta të mosrespektimit të saj – që nga mungesa e përkthimeve, tek joefikasiteti administrativ, deri te shembujt e hapur të diskriminimit.

Të anketuarit nga të gjitha fazat e hulumtimit – qofshin ata qytetarë, përfaqësues institucional apo pjesëmarrës të fokus grupeve – tregojnë për angazhimin e pamjaftueshëm institucional dhe mungesën e zgjidhjeve sistematike. Veçanërisht shqetësues është fakti se një numër i madh i qytetarëve kanë hequr dorë nga këmbëngulja për të drejtat e tyre për shkak të frikës nga shqetësimi apo refuzimi i shërbimeve.

Përkundër kësaj, rezultatet e hulumtimit tregojnë gjithashtu ekzistencën e potencialit për ndryshim. Një numër i madh i të anketuarve besojnë se situata mund të përmirësohet përmes trajnimeve, angazhimit më të madh të institucioneve dhe vullnetit real për zgjidhjen e problemit. Kjo analizë mund të shërbejë si bazë për veprime të mëtejshme nga të gjithë akterët përkatës – institucionet, shoqëria civile dhe organizatat ndërkombëtare – me qëllim të sigurimit të të drejtave të barabarta për të gjithë qytetarët, pavarësisht nga gjuha që ata flasin.

Reference

- 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://kk.rks-gov.net/zvecan/sr/>
- <https://mitroviceeveriut.rks-gov.net/sr/>
- <https://www.facebook.com/profile.php?id=61553809933898>

