



Republika e Kosovës - Република Косово - Republic of Kosovo

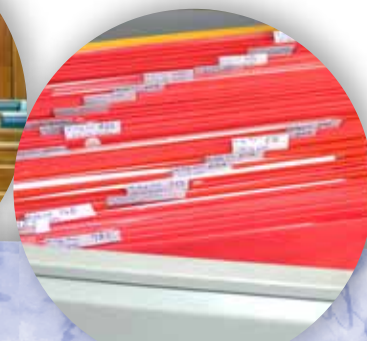
Qeveria - Влада - Government

Zyra e Kryeministrit - Канцеларија премијера - Office of The Prime Minister

Zyra e Komisionerit për Gjuhët - Канцеларија повереника за језике

Office of the Language Commissioner

UDHËZUES PËR ZBATIMIN E LIGJIT PËR PËRDORIMIN E GJUHËVE



Qershor 2014

PËRMBAJTJA

Fjalë hyrëse	5
Përmbledhje	6
PJESA I: KORNIZA LIGJORE	7
LIDHUR ME LIGJIN PËR PËRDORIMIN E GJUHËVE.....	7
TË DREJTAT DHE LIRIA E PËRDORIMIT TË GJUHËVE ZYRTARE	11
SKEMA GJUHËSORE NË REPUBLIKËN E KOSOVËS	12
Gjuhët zyrtare në nivel qendror.....	12
Gjuhët zyrtare në nivel lokal	12
Gjuhët në përdorim zyrtar në komuna	12
PJESA II: SI ARRIHET STATUSI I BARABARTË I GJUHËVE ZYRTARE	15
Në institucionet qendrore	15
Në institucionet lokale	15
INSTITUCIONET DHE ORGANIZATAT NËN JURIDIKSIONIN E ZKGJ-SË.....	15
Obligimet e institucioneve për zbatimin e ligjit	16
ZBATIMI I LIGJIT PËR PËRDORIMIN E GJUHËVE	16
Komunikimi me qytetarë	16
Komunikimi ndërinstitucional.....	16
Përputhshmëria e ligjeve.....	18
Publikimet dhe shkresat.....	18
Raportet vjetore	19
Strategjia dhe plani i punës	19
Stemat dhe shenjat identifikuese	20
Vulat.....	20
Shenjat/ mbishkrimet	20
Adresa e banimit	21
Faturat.....	22
Etiketa	22
Udhëzime për përdorimin e produkteve medicinale	23
Përdorimi i gjuhëve në procedurat gjyqësore.....	23
PJESA III: Roli i Zyrës Së Komisionerit për Gjuhët	24
Hetimet	24
Procedura hetimore pas vendimit të Komisionerit që të zhvillohet hetim i plotë	26
Historiku dhe mandati i Zyrës së Komisionerit për Gjuhët	28
Mandati.....	28
Mekanizmat mbështetës të zyrës	28



SHKURTESAT

ZKM	ZYRA E KRYEMINISTRIT
ZKGJ	ZYRA E KOMISIONERIT PËR GJUHËT
MAP	MINISTRIA E ADMINISTRATËS PUBLIKE
MAPL	MINISTRIA E ADMINISTRIMIT TË PUSHTETIT LOKAL
ZL	ZYRA LIGJORE
KKK	KËSHILLI KONSULTATIV PËR KOMUNITETE
ZKP	ZYRA PËR KOMUNIKIM ME PUBLIKUN
ECMI	QENDRA EVROPIANE PËR ÇËSHTJE TË MINORITETEVE - KOSOVË



Fjalë hyrëse

Kemi kënaqësinë t'ju prezantojmë Udhëzuesin për Zbatimin e Ligjit për përdorimin e Gjuhëve, të parin të këtij lloji, me qëllim që të sjellë në një vend legjislacionin, politikat dhe rolin e strukturave institucionale të Republikës së Kosovës, në mënyrë që procesi i respektimit të së drejtës për përdorimin e gjuhëve, si e drejtë themelore e njeriut, të menaxhohet në mënyrë efektive dhe të përgjegjshme, që u përgjigjet nevojave të qytetarëve. Kjo do të kontribuojë, para së gjithash, në një paraqitje më të mirë të institucioneve, për imazhin e tyre të përgjithshëm më të mirë, për një nivel më të lartë të sundimit të ligjit dhe për integrim më të shpejtë në strukturat euroatlantike.

Në vitet që kemi lënë pas, institucionet janë angazhuar në mënyrë të vazhdueshme për të krijuar bazën e mjaftueshme ligjore për përdorimin e gjuhëve, si në nivelin qendror, ashtu edhe në nivelin lokal. Tashmë Kosova ka një legjislative modern dhe të sofistikuar, i cili rregullon përdorimin e gjuhëve. Ndonëse është e kompletuar infrastruktura ligjore për përdorimin e gjuhëve, në zbatimin në praktikë shfaqen vështirësi dhe sfida.

Ky udhëzues nuk ndryshon ligjin, po bën një shpjegim praktik dhe ilustrues. Përmbajtja e tij është hartuar, bazuar në pyetjet më të shpeshta që na janë bërë gjatë procesit të monitorimit të zbatimit të ligjit, të shqyrtimit të ankesave dhe në komunikimin me publikun.

Prandaj, të gjithë qytetarët, përfaqësuesit e institucioneve, hartuesit e politikave, planifikuesit dhe praktikuesit, janë të mirëpritur që ta përdorin këtë udhëzues, i cili do të shërbejë si një mjet që lehtëson qasjen ndaj informacioneve për sa u përket detyrimeve institucionale ndaj të drejtave të qytetarëve për përdorimin e gjuhëve në Republikën e Kosovës.

Më lejoni të falënderoj të gjithë ata që kanë dhënë kontributin e tyre të çmuar në hartimin e Udhëzuesit.

Slavisa Mladenovic
Komisioner për Gjuhët





PËRMBLEDHJE

Udhëzuesi për zbatimin e Ligjit për përdorimin e gjuhëve (më tutje udhëzues) është përgatitur nga Zyra e Komisionerit për Gjuhët, në bashkëpunim me Qendrën Evropiane për Çështjet të Minoriteteve (ECMI) Kosovë dhe me kontributin e përfaqësuesve nga Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal (MAPL), Ministria e Administratës Publike (MAP), Këshilli Konsultativ për Komunitete (KKK), si dhe Zyra Ligjore (ZL) dhe Zyra për Komunikimin Publik (ZKP), në kuadër të Zyrës së Kryeministrit (ZKM).

Qëllimi i këtij dokumenti është të ndihmojë nëpunësit civil për të zbatuar në mënyrë adekuate Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe për t'u sqaruar qytetarëve të drejtat gjuhësore, çfarë mund të presin qytetarët nga zbatimi i ligjit dhe si mund të veprojnë ata kur konsiderojnë se u janë shkelur të drejtat e tyre gjuhësore.

Ky udhëzues përmbledh çështjet më të rëndësishme që janë në mandatin e Zyrës së Komisionerit për Gjuhët/Zyra e Kryeministrit, e cila është përgjegjëse për të siguruar, ruajtur, promovuar dhe mbrojtur gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës.

Prandaj, ky udhëzues praktik dhe ilustrues do të jetë një dokument që udhëzon qytetarët e Republikës së Kosovës dhe institucionet përkatëse që të kenë në dispozicion informacione të mjaftueshme për sa u përket të drejtave të garantuara me ligj, për përdorimin e gjuhëve zyrtare. Për më tepër, ky botim përmbledh në vete edhe çështjet e komunikimit në gjuhët zyrtare si dhe raportin ndërmjet qytetarit dhe institucioneve e ndërmarrjeve publike.

Zbatimi i Ligjit për përdorimin e gjuhëve në këtë udhëzues, nuk kufizohet vetëm në fushat e përmendura, por ka një shtrirje shumë më të gjerë. Ekipi që ka punuar në përgatitjen e këtij udhëzuesi, ka përfshirë atë që ka konsideruar se është më praktike dhe parësore për zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe cila është mënyra më e lehtë për të kërkuar zbatimin e të drejtave gjuhësore.

PJESA I

KORNIZA LIGJORE

Gjuha shqipe dhe ajo serbe dhe alfabetet e tyre kanë statusin e barabartë të gjuhëve zyrtare në Republikën e Kosovës. Qytetarët kanë të drejta të barabarta për përdorimin gjuhëve zyrtare. Kjo e drejtë buron nga Kushtetuta e Republikës së Kosovës (neni 5, në tekstin e mëtejshëm: Kushtetua), Ligji nr.02/L-37 për Përdorimin e Gjuhëve (në tekstin e mëtejshëm: Ligji) dhe Ligji nr.03/L-47 për Mbrojtjen dhe Promovimin e Komuniteteve dhe Pjesëtarëve të tyre në Republikën e Kosovës (neni 4.1), Ligji nr. 03/L-215 për qasje ndaj dokumenteve publike (neni 18); Rregullorja nr. 07/2012 për Zyrën e Komisionerit për Gjuhët (në tekstin e mëtejshëm: Rregullorja).

Kushtetuta e Republikës së Kosovës (neni 22), gjithashtu garanton zbatimin e drejtpërdrejtë të marrëveshjeve dhe instrumenteve ndërkombëtare që garantojnë liritë dhe të drejtat e njeriut. Këto të fundit gëzojnë përparësi ndaj dispozitave, ligjeve dhe akteve të tjera të institucioneve publike.

Për më tepër, Ligji për Përdorimin e Gjuhëve bazohet në Konventën Ndërkombëtare për të Drejtat Civile dhe Politike, në Konventën Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe të Lirive Themelore dhe në Protokollet e saj, në Konventën Kornizë për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare, në Kartën Evropiane për Gjuhët Rajonale ose Minoritare, dhe Ligji merr parasysh Rekomandimet

e Hagës lidhur me të drejtat e shkollimit të pakicave kombëtare dhe Rekomandimet e Oslos lidhur me të drejtat gjuhësore të pakicave kombëtare.

LIDHUR ME LIGJIN PËR PËRDORIMIN E GJUHËVE

Ligji nr. 02/L-37 për Përdorimin e Gjuhëve ka hyrë në fuqi në vitin 2007, me qëllim të respektimit të identitetit gjuhësor të të gjithë personave dhe të krijimit të një mjedisi për të gjitha komunitetet, që të shprehin dhe të ruajnë identitetin e tyre gjuhësor.

Nenet 1-3

Sigurojnë të drejtat gjuhësore të të gjitha komuniteteve që jetojnë në Kosovë, barazinë gjuhësore, promovimin e të gjitha gjuhëve, përcaktojnë gjuhët zyrtare në nivel qendror dhe nivel lokal, gjuhët në përdorim zyrtar si dhe caktojnë përqindjen në bazë të së cilës një gjuhë mund të pranohet si gjuhë zyrtare në nivel lokal.

■ *Përdorimi i gjuhëve në institucionet qendrore*

Nenet 4-6

Sigurojnë përdorimin e gjuhëve në punën e institucioneve qendrore. Gjuhët zyrtare përdoren në baza të barabarta në komunikim, në takime të institucioneve, në takime publike, në dokumentet zyrtare, në emrat zyrtarë të institucioneve etj..



Këto nene sigurojnë të drejtat e përdorimit të gjuhëve gjatë punës së Kuvendit, të komisioneve të ndryshme si dhe gjatë nxjerrjes së ligjeve dhe akteve normative në gjuhët zyrtare.

■ *Përdorimi i gjuhëve në institucionet komunale*

Nenet 7-10

Këto nene sigurojnë përdorimin e gjuhëve në nivelin lokal; sipas tyre, çdo takim, dokument, rregullore dhe akt komunal nxirret dhe publikohet në gjuhët zyrtare të komunës përkatëse. Gjuhët kanë trajtim të barabartë dhe duhet të sigurohen përkthime nga një gjuhë në tjetrën, nëse kërkohet kjo.

Sigurojnë të drejtën e përdorimit të gjuhëve në përdorim zyrtar si dhe të drejtat e qytetarëve për të kërkuar shërbime, nëse gjuha e tyre është njëra prej këtyre gjuhëve. Sqarojnë si duhet të shkruhen emrat e institucioneve, shenjat, emrat e komunave, lagjeve, fshatrave, rrugëve etj..

MAPL, përmes Udhëzimit Administrativ nr.2011/02 për Përcaktimin e Procedurave për Zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, ka sqaruar këto nene hollësisht.

■ *Përdorimi i gjuhëve në ndërmarrjet publike*

Neni 11

Siguron që të gjitha ndërmarrjet, si ato publike ashtu dhe ato në pronësi shoqërore, janë të detyruara të zbatojnë barazinë gjuhësore. Çdo person duhet të ketë mundësi të informohet dhe të komunikojë në cilëndo nga gjuhët zyrtare.



■ *Përdorimi i gjuhëve në procedurat gjyqësore*

Nenet 12-18

Sigurojnë barazinë e gjuhëve zyrtare në të gjitha procedurat gjyqësore, të drejtën e çdo personi që në këto procedura të përdoret cilado gjuhë që zgjedh ai/ajo. Të gjitha procedurat, dokumentet, njoftimet dhe shkresat duhet të jenë në gjuhët zyrtare. Çdo person, gjuha e të cilit nuk është zyrtare ose në përdorim zyrtar, ka të drejtë të komunikojë, të kërkojë shërbime dhe të përgjigjet në gjuhën e tij amtare. Institucionet penale, gjykatat, burgjet etj., janë të detyruara që të ofrojnë ndihmë në përkthim dhe në komunikim për të gjithë këta persona.

■ *Përdorimi i gjuhëve në arsim*

Nenet 19-24

Sigurojnë që gjuhët e ligjërimit në arsimin publik duhet të jenë në pajtim me dispozitat e Kushtetutës dhe të ligjeve në lëmin e arsimit. Çdo person ka të drejtë të arsimohet në gjuhën e tij amtare. Institucionet arsimore janë të detyruara të zhvillojnë të gjitha procedurat në përputhje me Ligjin dhe me ligje të tjera relevante. Gjuhët zyrtare të Kosovës janë gjuhë parësore të mësimi në universitetet publike.





■ *Përdorimi i gjuhëve në medie*

Nenet 25-26

Sigurojnë që çdo person ka të drejtë të themelojë medie në gjuhën që zgjedh, në përputhje me ligjin. Përdorimi i gjuhëve në transmetuesin publik gjatë transmetimit, rregullohet edhe me Ligjin për Medie.

■ *Emrat personalë*

Neni 27

Siguron të drejtën e regjistrimit të emrit personal në regjistrat publikë . Çdo individ ka të drejtë të kërkojë të regjistrohet me emrin e mbiemrin në trajtë origjinale, në bazë të gjuhës dhe traditës së vet.

■ *Liria linguistike*

Nenet 28-30

Sigurojnë të drejtën e secilit që të themelojë dhe të mbajë subjekte juridike, siç janë shoqatat kultu-

rore, organizatat, biznesi etj., në gjuhën e vet. Po ashtu, në sferën private mund të komunikojë dhe të ofrojë shërbime në gjuhën sipas zgjedhjes.

Mirëpo, nëse aktivitetet e këtyre veprimtarive, gjuha e të cilave nuk është njëra nga gjuhët zyrtare, mund të kenë ndikim të dëmshëm ndaj interesit legjitim publik, siç janë rendi publik, siguria publike, shëndeti etj., institucionet e Kosovës kërkojnë një përdorim shtesë të gjuhëve zyrtare.

Në ndërmarrjet që kryejnë shërbime publike, zbatohet barazia e gjuhëve zyrtare.

■ *Zbatimi*

Neni 31

Siguron që Qeveria e Kosovës dhe institucionet e tjera të miratojnë masat për promovimin, përdorimin dhe statusin e barabartë të gjuhëve zyrtare, si dhe për të siguruar mbrojtjen, ruajtjen dhe promovimin e gjuhëve të komuniteteve, gjuha amtare e të cilave nuk është gjuhë zyrtare.



■ **Komisioni i gjuhëve**

Neni 32

Ky nen përcakton rolin dhe mandatin e Komisionit të Gjuhëve.

Me një vendim të veçantë të Kryeministrit, është kërkuar reformimi i Komisionit të Gjuhëve, kështu që, me miratimin e Rregullores nr. 07/2012, këtë komision e ka trashëguar Zyra e Komisionerit për Gjuhët.

TË DREJTAT DHE LIRIA E PËRDORIMIT TË GJUHËVE ZYRTARE

- Secili qytetar në Republikën e Kosovës gëzon të drejtën për të ruajtur dhe zhvilluar gjuhën e vet si element thelbësor të identitetit të vet dhe ka të drejtë të përdorë lirisht gjuhën dhe alfabetin e vet në jetën private dhe publike (Kushtetuta, nenet 59.1 dhe 59.5; Ligji, nenet 4.2 dhe 4.3).
- Liria e shprehjes, përfshirë këtu të drejtën e secilit qytetar për të marrë, kërkuar dhe për të dhënë informacione dhe ide në gjuhën e zgjedhur, është e garantuar. Çdo diskriminim gjuhësor është i ndaluar (Ligji, neni 3.1 dhe 3.2).
- Komisioneri për Gjuhët angazhohet dhe përqendron punën e tij në lirinë dhe të drejtën e secilit qytetar për përdorimin e gjuhës së vet amtare, pa marrë parasysh nga cili komunitet vjen ai. Angazhohet po ashtu që gjuhët zyrtare të trajtohen në nivel të barabartë, ashtu siç është e përcaktuar me Ligj.
- Në çfarëdo rrethane a situatë që një qytetar konsideron se privohet nga e drejta për ta përdorur gjuhën e vet, se i krijohet ndonjë pamundësi ose pabarazi gjuhësore, për ndihmë dhe këshilla të mëtutjeshme, duhet të kontaktojë Zyrën e Komisionerit për Gjuhët.
- Po ashtu, qytetarët duhet të kontaktojnë Zyrën e Komisionerit për gjuhët, në rastet kur ndonjë nga institucionet publike që është nën juridiksionin e Zyrës, ka dështuar në përmbushjen e detyrimeve gjuhësore që janë të përcaktuara me Ligj.



SKEMA GJUHËSORE NË REPUBLIKËN E KOSOVËS

■ *Gjuhët zyrtare në nivel qendror*

Gjuhët zyrtare në Republikën e Kosovës janë gjuha shqipe dhe gjuha serbe (në tekstin e mëtejme: gjuhët zyrtare).

■ *Gjuhët zyrtare në nivel lokal*

Gjuhë zyrtare në nivel lokal janë edhe gjuha turke dhe gjuha boshnjake.

Gjuha turke në komunën e Prizrenit dhe Mamushës, ndërsa gjuha boshnjake në komunën e Dragashit, Pejës dhe Prizrenit.

Gjuha e pjesëtarëve të komuniteteve që përbëjnë më shumë se 5% të popullsisë së një komune, e cila nuk është gjuhë zyrtare në nivel qendror, është gjuhë zyrtare në nivel komunal dhe ka status të barabartë me gjuhët zyrtare. Përfshirë përbën gjuha turke, e cila tradicionalisht është folur në komunën e Prizrenit dhe ka statusin e gjuhës zyrtare në nivelin komunal (Ligji, neni 2.3).

■ *Gjuhët në përdorim zyrtar në komuna*

Gjuhë në përdorim zyrtar janë gjuha turke në komunën e Gjilanit, Mitrovicës, Prishtinës dhe Vushtrrisë, kurse gjuha boshnjake në komunën e Istogut.

Ndërkaq, pjesëtarëve të komuniteteve gjuha e të cilëve nuk është gjuhë zyrtare, po ata përbëjnë më shumë se 3% të popullsisë së një komune, u jepet statusi i gjuhës në përdorim zyrtar në nivelin komunal (Ligji, neni 2.4).

Gjuha shqipe dhe gjuha serbe janë gjuhë zyrtare në Republikën e Kosovës

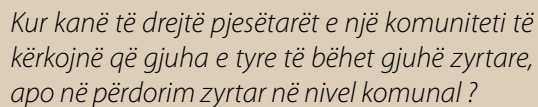
Komunat ku gjuha boshnjake është gjuhë zyrtare:
Dragash, Pejë, Prizren

Komunat ku gjuha turke është gjuhë zyrtare:
Prizren, Mamushë

Komuna ku gjuha boshnjake është gjuhë në përdorim zyrtar:
Istog

Komunat ku gjuha turke është gjuhë në përdorim zyrtar:
Gjilan, Mitrovicë, Prishtinë, Vushtrri





Përfaqësuesit e një komuniteti që konsiderojnë se gjuha e tyre plotëson kriteret për të qenë gjuhë zyrtare, gjuhë në përdorim zyrtar qoftë në bazë të përqindjes ose të përdorimit tradicional, mund t'i paraqesin kërkesën Kuvendit Komunal të komunës së caktuar për shqyrtim. (U.A. nr.2011-02 Për përcaktimin e procedurave për zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve)

Në rast se një komunitet i përmbush kushtet për të marrë statusin e gjuhës zyrtare ose të gjuhës në përdorim zyrtar, a është e obliguar komuna të nxjerrë një vendim lidhur me këtë çështje?

Po, Kuvendi Komunal i komunës së caktuar, nëse konstaton se gjuha e atij komuniteti plotëson kriteret, merr vendim që atë gjuhë ta njohë si gjuhë zyrtare ose gjuhë në përdorim zyrtar.

[illegible]

Shef i shërbimeve

15

Shawbury is a village in the south of England, in the county of Dorset. It is a small village with a population of about 1,000 people. The village is situated on the banks of the River Stour, which flows into the English Channel. The village is known for its beautiful scenery and its historic buildings. The village is also known for its annual festival, the Shawbury Festival, which is held in the village every year.

Шеф службе

15

PJESA II

SI ARRIHET STATUSI I BARABARTË I GJUHËVE ZYRTARE

■ Në institucionet qendrore

Statusi i barabartë i përdorimit të gjuhëve zyrtare arrihet kur institucionet qendrore u sigurojnë qytetarëve komunikim në të dy gjuhët zyrtare dhe dokumentet publike ua ofrojnë në këto gjuhë. Kjo përfshin përkthimin në mbledhje, në takime publike të organizuara nga këto institucione; vendosjen e shenjave dhe mbishkrimeve; komunikimin duke ofruar një mjedis të favorshëm për përdorimin e gjuhëve zyrtare nga të punësuarit.

■ Në institucionet lokale

Statusi i barabartë i përdorimit të gjuhëve zyrtare në nivel lokal arrihet kur institucionet lokale sigurojnë që komunikimi me qytetarët të zhvillohet në të gjitha gjuhët zyrtare të komunës përkatëse.

Sipas kërkesës, institucionet lokale duhet të ofrojnë dokumente dhe informacione në gjuhën e personit gjuha amtare e të cilit është gjuhë në përdorim zyrtar.

INSTITUCIONET DHE ORGANIZATAT NËN JURIDIKSIONIN E ZKGJ-SË

Juridiksioni i Zyrës mbulon përdorimin e gjuhëve në institucionet e Republikës së Kosovës, në organizata dhe ndërmarrje të tjera që kryejnë funksione dhe shërbime publike në territorin e Republikës së Kosovës (Ligji dhe Rregullorja).

- Institucionet qendrore
- Institucionet lokale
- Institucionet edukativo-arsimore
- Institucionet shëndetësore
- Universitetet publike
- Agjencitë
- Ndërmarrjet publike
- Kompanitë që merren me shërbime publike.





Obbligimet e institucioneve për zbatimin e ligjit

- ✓ Institucionet duhet të marrin masat e nevojshme që të zbatojnë plotësisht Ligjin për të realizuar të drejtat gjuhësore sipas këtij ligji.
- ✓ Të sigurohen dokumentacioni publik dhe informacionet në gjuhët zyrtare dhe në gjuhët zyrtare në nivel komunal.
- ✓ Të respektohet barazia gjuhësore në të gjitha dokumentet publike që dalin nga institucionet.
- ✓ Materialet shoqëruese që përdoren për komunikim ndërinstitucional, të jenë në të gjitha gjuhët zyrtare.
- ✓ Shenjat topografike të jenë të evidentuara mirë në të gjitha gjuhët, duke respektuar barazinë gjuhësore.
- ✓ Të harmonizohen faqet zyrtare të internetit sipas gjuhëve zyrtare në të gjitha institucionet nën juridiksionin e ZKGJ –së.
- ✓ Përcjellja e informacioneve në gjuhët zyrtare, të bëhet në të njëjtën kohë.



ZBATIMI I LIGJIT PËR PËRDORIMIN E GJUHËVE

■ *Komunikimi me qytetarë*

Komunikimi me publikun nga institucionet bëhet në mënyra të ndryshme, përmes komunikatave për medie, konferencave për shtyp, mediave sociale, telefonit, zarfeve, shkresave, qoftë përmes postës së regjistruar ose asaj elektronike.

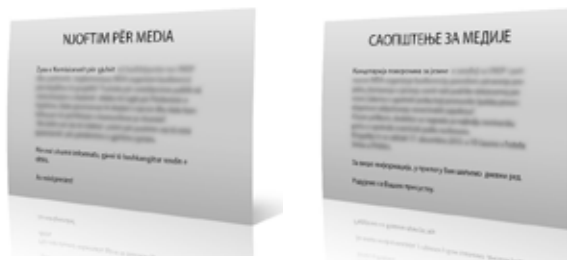
Materialet informuese, fletëpalosjet, broshurat, doracakët, shpalljet, ftesat për propozime, konkurset dhe ueb-faqet elektronike - duhet të jenë të shkruara dhe të publikuara në gjuhët zyrtare. Institucionet publike janë të obliguara që secili informacion që i ofrohet publikut, të jetë në të njëjtën kohë në gjuhët zyrtare.

Zyra ka marrë një ankesë me pretendimin se në disa kumtesa për publikun nuk është respektuar barazia gjuhësore. Zyra e Komisionerit për Gjuhët ka shqyrtuar ankesën dhe ka gjetur fakte që mbështesin pretendimin.

■ *Komunikimi ndërinstitucional*

Komunikimi ndërinstitucional duhet të bëhet në gjuhët zyrtare.

Të gjitha shkresat, kërkesat apo ankesat që ndihmojnë komunikimin ndërinstitucional, duhet të jenë në gjuhët zyrtare. Institucionet duhet të përgjigjen në gjuhën në të cilën ka ardhur shkresa, kërkesa apo ankesa.



Një agjenci ka bërë një aplikacion dhe formular vetëm në njërën gjuhë zyrtare. Zyra ka marrë ankesa për mungesën e disa informacioneve në njërën nga gjuhët zyrtare dhe, me anën e ndërmjetësimit, çështja është zgjidhur.

Zyra ka intervenuar në rastin kur nga një institucion ka marrë një njoftim dhe një formular që u janë dedikuar shërbyesve civilë për ta plotësuar, por ato kanë qenë vetëm në njërën gjuhë zyrtare. Janë ndërmarrë masat e duhura dhe çështja është rregulluar.

Ueb-faqet e institucioneve duhet të jenë në gjuhët zyrtare. Përmbajtja dhe përditësimi i tyre duhet të kenë trajtim të barabartë.

Zyra, në periudhën maj-qershor 2013, me iniciativën e vet ka zhvilluar një hulumtim në ueb-faqet e institucioneve qendrore të Republikës së Kosovës për të konstatuar nivelin e përdorimit i gjuhëve zyrtare. Të gjitha institucioneve që nuk kanë bërë harmonizimin e Ligjit në ueb-faqet zyrtare, ZKGJ u ka dërguar raportin me rekomandime.

Konkurset, shpalljet dhe ftesat për propozime duhet të publikohen në gjuhët zyrtare dhe në gjuhët zyrtare në nivel komunal. Kjo nënkupton që të gjitha informatat sqaruese duhet të sigurohen dhe të publikohen në gjuhët zyrtare.





Përputhshmëria e ligjeve

Të gjitha aktet normative që miratohen nga institucionet e Kosovës, duhet të jenë në pajtueshmëri me Ligjin. Zyra rekomandon miratimin e legjislacionit që mund të jetë i nevojshëm për të zbatuar ligjin dhe për të forcuar zbatimin e tij.

Zyra ka marrë një numër të konsiderueshëm të ankesave nga qytetarët kur një ligj nuk ka qenë në përputhje me Ligjin për Gjuhët.

Në përputhje me Ligjin është miratuar Ligji nr. 04/L-246 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr 04/L-033, për Dhomën e Posaçme të Gjykatës Supreme të Kosovës për çështjet në lidhje me Agjencinë Kosovare të Privatizimit.

Është arritur që nga ky ligj të hiqet neni i cili nuk ka qenë në përputhje me Ligjin për Gjuhët.

Publikimet dhe shkresat

Me qëllim të avancimit të komunikimit me publikun, institucionet e Republikës së Kosovës, ato të nivelit qendror dhe lokal, janë të detyruara të publikojnë informacione të ndryshme, publikime dhe dokumente të ndryshme, që konsiderojnë se janë të rëndësishme për publikun.

Institucionet i bëjnë publikimet në gjuhët zyrtare, varësisht se cilit nivel i përkasin. Publikime të tilla bëjnë edhe ndërmarrjet publike, të cilat ofrojnë shërbime të ndryshme për qytetarët.

Një proces tjetër që duhet të jetë në përputhje me Ligjin për Gjuhët, është edhe rregullimi i softuerëve, të cilët merren me përgatitjen e dokumenteve të ndryshme.



Raportet vjetore

Institucionet e nivelit qendror janë të detyruara të përgatisin dhe t'i bëjnë publike raportet vjetore në gjuhët zyrtare.

Institucionet lokale janë të detyruara të përgatisin dhe të botojnë raportin vjetor në gjuhët zyrtare të komunës (neni 7.6 i Ligjit)



Në të gjitha këto dokumente duhet të respektohet barazia gjuhësore (të jenë të shkruara sipas normave gjuhësore, të kenë trajtim të barabartë dhe të publikohen në të njëjtën kohë.

Strategjia dhe Plani i punës

Janë dokumente zyrtare të cilat çdo institucion, qoftë i nivelit qendror ose i atij lokal, është i detyruar t'i nxjerrë në gjuhët zyrtare.

Në grupin e këtyre dokumenteve hyjnë:

- rregulloret,
- vendimet,
- raportet e auditimit,
- shkresa udhëzuese,
- buletini dhe dokumente të tjera.

Institucionet lokale janë të detyruara të publikojnë të gjitha aktet normative, si:

- Statuti i Komunës,
- Strategjitë,
- Rregulloret komunale,
- Plani i Punës dhe
- Raportet (Raporti i Auditimit, Raporti Vjetor dhe Raporti Financiar)
- Buxheti i Komunës,
- Buletini dhe dokumente të tjera.

Institucionet komunale janë të detyruara që, sipas kërkesës së qytetarëve, të publikojnë dhe të përkthejnë dokumentacionin edhe në gjuhët që janë në përdorim zyrtar në komuna.

Edhe ndërmarrjet publike që kryejnë shërbime me interes për qytetarët, janë të detyruara të zbatojnë barazinë gjuhësore në këto dokumente:

- Statutin e ndërmarrjes,
- Rregulloret,

- Planet,
- Raportet,
- Aplikacion për shërbime,
- Kërkesat e konsumatorëve,
- Kontratat për furnizimin e konsumatorëve me shërbime,
- Formulari i ankesës0

■ *Stemat dhe Shenjat identifikuese*

Të gjitha institucionet janë të detyruara që në stemat dhe shenjat e tyre identifikuese të respektojnë gjuhët zyrtare, varësisht se cilit nivel i takon institucioni (Ligji nr.03/L-038 për Përdorimin e Simboleve Shtetërore të Kosovës).

■ *Vulat*

Të gjitha institucionet janë të detyruara që gjatë gravurës së vulave të respektojnë barazinë gjuhësore. Teksti i vulës së institucionit duhet të shkruhet me shkronja të mëdha të shtypit me madhësi dhe formë të njëjtë në gjuhët zyrtare të Kosovës (Ligji nr. 03/L-054, për Vula në Institucionet e Republikës së Kosovës).

Teksti i vulës së institucioneve komunale duhet të shkruhet me shkronja të mëdha të shtypit me madhësi dhe formë të njëjtë në gjuhët zyrtare të komunave (Neni 6.3 i të njëjtit ligj).

■ *Shenjat/ mbishkrimet*

Çdo institucion a organ publik ka për detyrë të sigurojë që shenjat/ mbishkrimet të vihen në gjuhët zyrtare, varësisht nga rrethanat dhe vendi ku ndodhen (neni 4.6; 9.1;9.2 të Ligjit), shkronjat të kenë të njëjtin font ngjyrë e renditje të njëjtë.

Institucionet qendrore janë të detyruara të zbatojnë ligjin në mbishkrimet e institucioneve (Ligji 03/2008, për mbishkrime në ndërtesa të Institucioneve Qendrore të RK-së).

Çdo institucion qendror është i detyruar që emrat zyrtarë të institucioneve t'i paraqesë sipas Ligjit në gjuhët zyrtare si dhe në gjuhët zyrtare të komunës (neni 4.6 i Ligjit; U. A. për mbishkrimet në ndërtesat e Institucioneve Qendrore të Republikës së Kosovës-MAP 03/2008; neni 8.3).



Çdo institucion në nivel lokal është i detyruar që shenjat topografike që shënojnë a përfshijnë emrat e komunave, fshatrave, rrugëve, rrugicave, si dhe të vendeve e të hapësirave të tjera publike, të jenë në gjuhët zyrtare dhe në gjuhët e komuniteteve, gjuha e

të cilave ka statusin e gjuhës zyrtare në komunë (neni 9 i Ligjit, Ligji Nr. 03/L-041, për kufijtë administrativë të komunave, Ligji nr. 2008/03 L 040 për vetëqeverisje lokale etj.).

Emrat e qyteteve dhe vendbanimeve duhet të shkruhen në gjuhët zyrtare. Emërtimet nuk përkthehen, ato shkruhen në versionin origjinal të tyre (Ligji nr.2003/11 për Rrugët dhe Ligji nr. 03/L-120 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për Rrugë, nr. 2003/11).

■ Adresa e banimit

Institucioni përgjegjës është i detyruar të përpilojë Sistemin e Adresave në gjuhët zyrtare. Sistemi i Adresave duhet të zbatohet duke përdorur gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës. (Ligji)

Shkronjat në tabela duhet të jenë në pajtim me legjislacionin përkatës për përdorimin e gjuhëve (neni 21- sipas Ligji nr. 04/L-071 për Sistemin e Adresave).

Disa elemente të adresave:

1. emri i komunës;
2. emri i fshatit;
3. emri i zonës së qarkullimit publik.

Emrat e komunave duhet të shkruhen qartë në gjuhët zyrtare; shkronjat të jenë me font dhe me ngjyrë të njëjtë, si dhe të vendosen në pozitë të njëjtë, sipas Ligjit dhe U.A. nr.2011-02.

Ligji nuk i detyron institucionet që shkresat, emërtimet, adresat etj. t'i bëjnë në gjuhën angleze, përveç nëse e kanë të rregulluar me ndonjë akt shtesë të institucionit përkatës.

Si duhet shkruar forma korrekte, si mund të gjendet në teren?

Universiteti i Prishtinës

Shkolla fillore
Основна школа

Rruga "Garibaldi"

Rruga Bill Clinton
Улица Бил Клинтон

■ *Udhëzime për përdorimin e produkteve medicinale*

Institucionet dhe kompanitë përgjegjëse për barnat janë të detyruara që udhëzimet për përdorimin e barnave t'i botojnë në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës.

Fletë udhëzimi i paketimit duhet të jetë në gjuhët zyrtare (Udhëzimi Administrativ në shëndetësi nr. 17/2013, mbi autorizimin e marketingut për plasimin e produkteve mjekësore në Republikën e Kosovës, neni 13)

Fletë udhëzimi i paketimit duhet të jetë në gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës dhe duhet të jetë i shkruar në mënyrë të qartë, lexueshëm dhe kuptueshëm për pacientin (neni 15 i të njëjtit U.A.).

■ *Përdorimi i gjuhës në procedurat gjyqësore*

Çdokush që privohet nga liria, duhet të vihet në dijeni menjëherë për arsyet e privimit, në gjuhën që kupton ajo/ai (sipas nenit 29.2 të Kushtetutës).

Sipas legjislacionit në fuqi, në të gjitha procedurat gjyqësore, institucioni përgjegjës duhet të respektojë të drejtën e çdo personi që në procedurë të përdoret cilado gjuhë që zgjedh ai/ajo. Qytetarët kanë të drejtë të komunikojnë dhe të kërkojë shërbime në gjuhën e tyre amtare.

Të gjitha procedurat, dokumentet, njoftimet dhe shkresat duhet të ofrohen në gjuhët zyrtare për çdo person, gjuha e të cilit nuk është zyrtare ose në përdorim zyrtar.

Institucionet gjyqësore, gjykatat, burgjet etj., janë të detyruara të ofrojnë ndihmë në përkthim dhe në komunikim për të gjithë këta persona. (Ligji, si dhe Kodi nr. 04/L-123 i Procedurës Penale).



PJESA III

ROLI I ZYRËS SË KOMISIONERIT PËR GJUHËT

Zyra monitoron zbatimin e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve nga institucionet nën juridiksionin e saj. ZKGJ merr masat e nevojshme për të siguruar përputhshmërinë, bën rekomandime për sa i përket konsistencës së secilit akt administrativ dhe ofron këshilla ligjore për qytetarët lidhur me të drejtat e tyre gjuhësore. Po ashtu, u ofron këshilla ose ndihmë institucioneve për përmbushjen e detyrimeve të tyre për të zbatuar Ligjin. Promovon gjuhët e komuniteteve, gjuha e të cilëve nuk është nga gjuhët zyrtare. Zhvillon dhe zbaton një plan komunikimi.

ZKGJ ka kompetencën dhe autorizimin për të kryer hetime në bazë të ankesave të bëra ose me iniciativën e vet, në institucionet e Republikës së Kosovës, në organizatat dhe ndërmarrjet publike, për të konstatuar nëse këto të fundit kanë dështuar në implementimin e Ligjit.

Hetimet

Hetimi është proces administrativ, i cili kryhet nga Zyra në baza formale ligjore, në pajtim me Ligjin dhe Rregulloren.

Zyra ka autorizim dhe kompetenca që të kryejë hetime:

- në bazë të ankesave;
- me iniciativën e vet, sipas detyrës zyrtare.

Zyra heton çdo ankesë të parashtruar nga ana e personit fizik a juridik, për çdo dështim nga ana e institucionit nën juridiksionin e saj për të zbatuar Ligjin.



Kjo bëhet në rastet kur:

- me veprim apo nga pakujdesia e administratës së ndonjë institucioni, organizate ose ndërmarrjeje që kryen shërbime publike, nuk është njohur apo nuk njihet statusi i barabartë i gjuhëve zyrtare;
- cilado dispozitë e cilitdo ligj a cilësdo rregullore në lidhje me përdorimin e gjuhëve zyrtare, nuk është respektuar ose nuk respektohet;
- cilado dispozitë e cilitdo ligj a cilësdo rregullore për përdorimin e gjuhëve të komuniteteve, gjuha amtare e të cilave nuk është gjuhë zyrtare, nuk është respektuar ose nuk respektohet.

Qytetarëve të Republikës së Kosovës, pa dallim, u garantohet e drejta për t'u ankuar në ZKGJ dhe që të gjitha shërbimet janë pa pagesë. Ankesa mund të bëhet në cilëndo gjuhë që përdoret në Kosovë, ose në gjuhën angleze.

Për t'u siguruar që institucionet nën juridiksionin e Zyrës janë duke iu përmbajtur Ligjit, Komisioneri për gjuhët vendos, për fillimin e hetimit sipas detyrës zyrtare.

Kjo bëhet në bazë të:

- gjetjeve, dëshmime dhe provave të paraqitura,
- në çfarëdo mënyre tjetër, kur ka bazë për të ardhur në përfundimin që institucionet kanë shkelur të drejtat gjuhësore, të cilat njihen dhe mbrohen me ligj.

Komisioneri nxjerr vendim me shkrim për të kryer hetimin sipas detyrës zyrtare.

Veprimet që do të ndërmerren nga Zyra, pas marrjes së ankesës.

- Zyra në bazë të kushteve të pranueshmërisë, verifikon nëse ankesa është nën juridiksionin e saj, dhe vazhdon procedurën për zgjidhjen e saj.
- Ankuesi merr konfirmimin që ankesa është pranuar dhe merr informatën për zyrtarin që do të merret me shqyrtimin e ankesës.
- Në rast se ankesa nuk është nën juridiksionin e Zyrës, për këtë vlerësim ankuesi do të informohet me kohë.
- Gjatë të gjitha fazave të shqyrtimit të ankesave, ankuesi do të informohet për hapat që janë ndërmarrë nga Zyra.
- Zyra analizon rastin, duke përfshirë shqyrtimin e legjislacionit, të rregulloreve e udhëzimeve administrative si dhe të gjitha fakteve dhe dëshmime të mbledhura, që janë të rëndësishme për analizën ligjore.

Në secilën fazë të shqyrtimit të ankesave, Zyra ofron shërbimet e saj të mirëbesimit, ndërmjetësimit ose pajtimit.

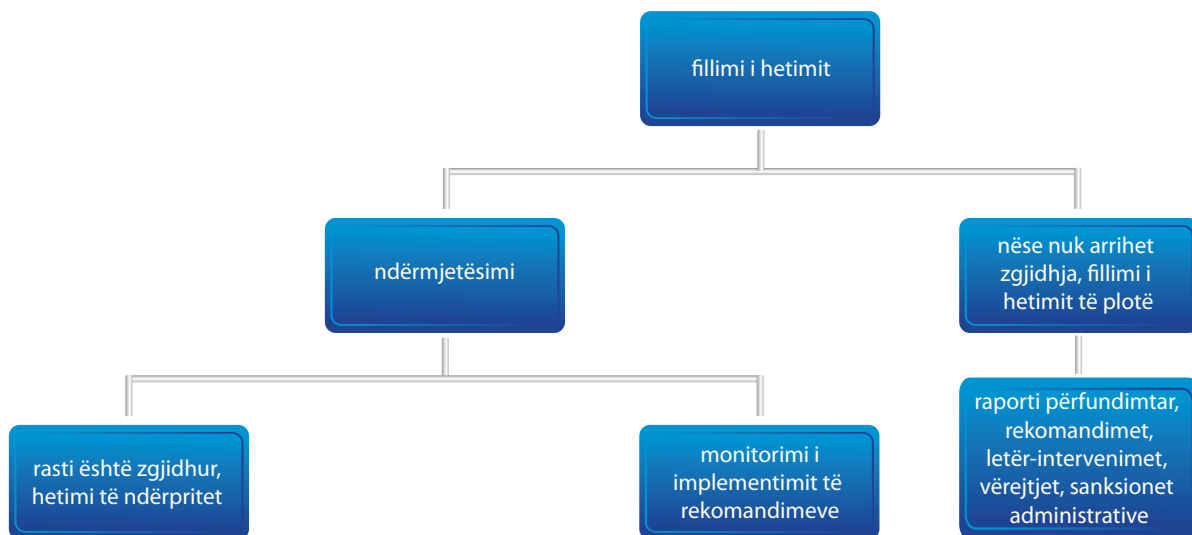
- Komisioneri për Gjuhët do të këshillojë palët dhe do të japë rekomandimet e nevojshme që zgjidhja të arrihet përmes ndërmjetësimit dhe që Komisioneri apo përfaqësuesit e Zyrës janë të gatshëm ta bashkërendojnë procesin.
- Në rast se arrihet ndonjë marrëveshje miqësore ndërmjet palëve, Zyra ndërpret shqyrtimin dhe, nëse është e kënaqur me përmbushjen e detyrimeve të marrëveshjes së arritur, e mbyll atë.

Procedura hetimore pas vendimit të Komisionerit që të zhvillohet hetim i plotë

Gjatë fazës së hetimit, Zyra interviston dëshmitarë ose persona të tjerë si dhe nga institucionet nën juridiksionin e saj kërkon qasje ndaj informacioneve të rëndësishme, dosjeve e dokumenteve (me përjashtim të dokumenteve të klasifikuara), që kontribuojnë për zgjidhjen e rastit.

Në raste të mos përmbushjes së rekomandimeve dhe refuzimit të shqyrtimit të ankesave nga cildo institucion dhe mos marrjes parasysh të këshillave dhe kërkesave që bëhen lidhur me respektimin e të drejtave gjuhësore,

Zyra mund të iniciojë fillimin e masave disiplinore, të bëjë vërejtje për mos përmbushje të rekomandimeve dhe vendime për ndëshkime (U. A. nr. 2007/01 i MAP).



Si të ankoheni në Zyrën e Komisionerit për Gjuhët?

- **Personalisht**
- Përmes telefonit:
038 200 14 448; 038 200 14 902
- Përmes postës elektronike në:
info-zkgj-kpj@rks-gov.net
- Përmes postës së regjistruar në:
**Zyrën e Komisionerit për Gjuhët,
Ndërtesa e Qeverisë, kati VI, Zyrë nr. 605
10000 Prishtinë**

Ankesa mund të bëhet në cilëndo gjuhë duke shkarkuar dhe plotësuar formularin. Formularët për ankesë janë në dispozicion për qytetarë në gjuhën shqipe, serbe, turke e boshnjake në faqen zyrtare të ZKGJ-së:

www.komisioneri-ks.org

dhe zyra mund të ndihmojë për plotësimin e tyre.


Republika e Kosovës
Republika Kosovo-Republic of Kosovo
Qeveria – Vlada – Government
Zyra e Kryeministrit / Kancelarija Premijera / Office of The Prime Minister
Zyra e Komisionerit për Gjuhët / Канцеларија појеквита за језуке / Office of the Language Commissioner

ANKESË

Ankesa
Informatat personale

Emri: _____
Mbiemri: _____
Adresa: _____
Kodi postar, vendi dhe komuna: _____
Nr. Tel.: _____
E-mail: _____

A dëshironi që të dhënat tuaja personale të mbeten konfidenciale gjatë shqyrtimit të ankesës?
Po / ☐ Jo / ☐

Ndaj cilës institucioni ankoheni?
Ky formular mund të shkarkohet në adresën: www.komisioneri-ks.org
Adresa: Zyra e Komisionerit për Gjuhët, Ndërtesa e Qeverisë / Kati VI, Liridita / Sheshi Nënë Tereza p.a.
10 000 Prishtinë Kosovë
E-mail: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448
Ovaj formular možete nati na adresu: www.komisioneri-ks.org
Adresa: Kancelarija poverenika za језик, zграда Vlade / VI sprat, бр. 605А / Trg Maje Tereze б.б.
10 000 Приштина Косово
E-mail: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448


Republika e Kosovës
Република Косово-Republic of Kosovo
Qeveria – Vlada – Government
Zyra e Kryeministrit / Kancelarija premijera / Office of The Prime Minister
Zyra e Komisionerit për Gjuhët / Канцеларија појеквита за језуке / Office of the Language Commissioner

ЖАЛБА

Подносител жалбе
Лични подани

Име: _____
Премие: _____
Адреса: _____
Почтатски број, место и општина: _____
Бр. Тел: _____
Електронска адреса: _____
Да ли желите да Ваши лични подани остану поверљиви током жалбеног поступка?
Да ☐ Не ☐

На коју институцију се жалите?

Ovaj formular možete nati na adresu: www.komisioneri-ks.org
Adresa: Kancelarija poverenika za језик, zграда Vlade / VI sprat, бр. 605А / Trg Maje Tereze б.б.
10 000 Приштина Косово
E-mail: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448



HISTORIKU DHE MANDATI I ZYRËS SË KOMISIONERIT PËR GJUHËT

Zyra e Komisionerit për Gjuhët është themeluar në bazë të nenit 32 të Ligjit nr. 02/L-37 për Përdorimin e Gjuhëve, dhe të Rregullores nr.07/2012 për Zyrën e Komisionerit për Gjuhët, e cila është miratuar në mbështetje të nenit 93 (4) të Kushtetutës së Republikës së Kosovës, në pajtim me nenin 32 të Ligjit nr.02/L-37 (Gazeta Zyrtare nr.10/01 mars 2007), me nenin 35(5) të Ligjit nr. 03/L-189 për Administratën Shtetërore të Republikës së Kosovës (Gazeta Zyrtare nr.82/21 tetor 2010) dhe me nenin 19 (6.2) të Rregullores së Punës së Qeverisë nr.09/2011 (Gazeta Zyrtare nr. 15, 12.09.2011).

Zyra është themeluar në kuadër të Zyrës së Kryeministrit dhe vepron nën udhëheqjen e Komisionerit për Gjuhët, i cili është përgjegjës për menaxhimin e Zyrës dhe ekzekutimin e kompetencave të saj.

■ *Mandati*

ZKGJ monitoron përputhshmërinë me Ligjin nga ana e çdo institucioni nën juridiksionin e saj. Shqyrton dhe bën rekomandime përkitazi me rregulloret apo udhëzimet administrative në kuadër të Ligjit, për sa i përket përputhshmërisë dhe konsistencës së cilitdo akt legjislativ.

Përmes komponentit për zhvillimin e kapaciteteve, Zyra shqyrton, vlerëson dhe ofron rekomandimet që kanë të bëjnë me buxhetin dhe resurset njerëzore të caktuara për zbatimin e Ligjit.

Kryen hetime, qoftë me iniciativën e vet dhe qoftë në bazë të ankesave të bëra nga një person juridik a fizik.

Ofron, kur duhet, këshilla apo ndihmë për publikun në lidhje me të drejtat e tyre sipas Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve, ndihmë për institucionet nën juridiksionin e saj për sa u përket detyrimeve të tyre sipas Ligjit.

Endihmon Qeverinë në zhvillimin e programeve të vetëdijesimit publik ose i zhvillon vetë ato po dhe aktivitete të rregullta kontaktuese me publikun për t'i informuar njerëzit rreth detyrimeve dhe të drejtave të publikut në kuadër të Ligjit.

■ *Mekanizmat mbështetës të Zyrës*

Bordi për Politika të Gjuhëve - përbëhet nga njëzet (20) anëtarë, të cilët përfaqësojnë institucionet që ofrojnë shërbime, si dhe nga përfaqësues të komuniteteve gjuhësore.

Rrjeti për Politika të Gjuhëve - përbëhet nga personat kontaktues që kanë të bëjnë me përdorimin e gjuhëve, nga të gjitha institucionet nën juridiksionin e ZKGJ-së.





**Udhëzuesi u përpilua nga Zyra e Komisionerit
për Gjuhët në bashkëpunim me ECMI Kosovë**

Disa nga termet dhe trajtat e gjuhës, të përdorura në këtë udhëzues, nuk janë sipas normave standarde shqipe. Përdorimi i këtyre termeve profesionale është bërë me qëllim të ruajtjes së kuptimit juridik të akteve ligjore.

E drejta autoriale është e drejtë ekskluzive e Zyrës së Komisionerit për Gjuhët / Zyra e Kryeministrit. Udhëzuesi botohet në Gjuhën Shqipe, Gjuhën serbe, Gjuhën turke dhe Gjuhën boshnjake.

Boton Zyra e Komisionerit për Gjuhët:

Ndërtesa e Qeverisë, Kati VI, 605A

Sheshi "Nëna Terezë" p.n. 10000;

Prishtinë, Kosovë;

Tel: +381 38 200 14 448

info-zkgj-kpj@rks-gov.net; www.komisioneri-ks.org

Lektor: Isa Bajqinca

design@xhad.net