

GODIŠNJI IZVEŠTAJ O STANJU JEZIČKIH PRAVA NA KOSOVU



Jezička prava u vreme pandemije



Mitrovica
2020



Norwegian Embassy



Ova publikacija je izrađena u okviru projekta “Kreiranje dvojezičnog Kosova”, koji finansira Ambasada Kraljevine Norveške u Prištini a sprovodi NVO AKTIV. Sadržaj publikacije je isključiva odgovornost NVO AKTIV i ne odražava nužno stav Ambasade Kraljevine Norveške u Prištini.



Norwegian Embassy



Sadržaj

1. Uvod.....	3
2. Poštovanje službene dvojezičnosti u radu centralnih institucija.....	6
2.1. Normativni okvir.....	6
2.2. Primeri kršenja službene dvojezičnosti tokom pandemijske krize.....	8
3. Poštovanje jezičkih prava iz ugla medija.....	13
3.1. Srpski mediji i pandemijska kriza.....	13
3.2. Mediji i druge institucije	19
4. Fokus grupe.....	22
5. Zaključci i preporuke.....	30
5.1. Preporuke.....	32

1. Uvod

Poštovanje jezičkih prava je tema koja na Kosovu nikada ne gubi na aktuelnosti. Razlog zbog kog je ovo pitanje uvek otvoreno tiče se činjenice da standardi koji su ustanovljeni pravnim okvirom za zaštitu jezičkih prava na Kosovu prevazilaze dostignuti nivo političke volje i institucionalnih kapaciteta da se oni ostvare u praksi. Jednostavno rečeno, ono što je obećano nije ostvareno.

Ustav Kosova (2008) i Zakon o upotrebi jezika (2006) utvrđuju ravnopravnost albanskog i srpskog jezika na Kosovu. U skladu sa tim, sve centralne i lokalne institucije i svi pružaoci javnih usluga su dužni da obezbede ravnopravnu upotrebu oba službena jezika u svim poslovima koje obavljaju. Raskorak između normativnih garancija i prakse institucija u njihovom sprovođenju je, međutim, sveprisutan problem na koji građani i civilni sektor godinama beznadežno ukazuju.

Ukazivanje na propuste institucija u poštovanju jezičkih prava jeste neprestana, ali ne i monotona aktivnost. Svako novo dešavanje ili okolnost predočavaju aspekte ovog problema koji prethodno nisu bili u fokusu. Nešto slično se dogodilo i tokom krize izazvane pandemijom virusa korona.

Obaveštavanje građana o epidemiološkoj situaciji i merama koje nadležne institucije preduzimaju u cilju sprečavanja širenja virusa, najvažniji je segment politike zaštite javnog zdravlja. Tokom pandemijske krize je iz ovog razloga, više nego ikada pre, bilo važno da institucije na Kosovu osiguraju jednaku upotrebu službenih jezika u svom radu i tako svim stanovnicima Kosova omoguće da se, na jeziku koji razumeju, informišu o merama koje se preduzimaju u cilju borbe protiv epidemije. To se, nažalost, nije dogodilo. Umesto toga, pandemijska kriza je iznela na videlo propuste i nemarnost institucija u primeni Zakona o upotrebi jezika, ali i posledice koje kršenje jezičkih prava ostavljaju na dobrobit nevećinskih zajednica na Kosovu.

U vanrednoj situaciji kao što je pandemija, kršenje Zakona o upotrebi jezika ostavlja teže posledice nego što je to slučaj u redovnim okolnostima. Odsustvo informacija na srpskom jeziku je, tokom pandemijske krize, imalo višestruko negativne efekte na položaj pripadnika srpske i drugih nevećinskih zajednica na Kosovu. Najpre, nedostatak prevoda je povećavao rizik po javno zdravlje jer stanovnici Kosova koji govore srpski jezik nisu bili u mogućnosti da se na adekvatan način informišu o opštoj epidemiološkoj situaciji, o broju zaraženih i žarištima, kao i o preduzetim merama i da u skladu sa tim organizuju svoje kretanje i ponašanje. Drugi negativan efekat odsustva prevoda ticao se mera organičenja kretanja. Ove mere su podrazumevale limitirane ulaske na Kosovo, kao i ograničenja kretanja na samom Kosovu. Kako je kršenje ovih mera podrazumevalo sankcije, odsustvo blagovremenog i ispravnog prevoda na srpski dovelo je građane u rizik da budu kažnjeni zbog nepridržavanja propisa o kojima prethodno nisu mogli da se informišu. Na kraju, selektivna primena Zakona o upotrebi jezika negativno se odražavala i na društveno-ekonomski položaj pripadnika nevećinskih zajednica. Naime, odsustvo adekvatnog prevoda informacija na srpski jezik otežavalo je njihov pristup merama ekonomske pomoći za prevazilaženje materijalnih posledica epidemije.

Tokom pandemijske krize na drastičan način je potvrđeno da kršenje jezičkih prava nevećinskih zajednica na Kosovu ograničava njihov pristup uslugama i ugrožava ostvarivanje drugih prava. Kako bi se zabeležilo ovo iskustvo i iz njega izvukle odgovarajuće pouke, godišnji izveštaj o stanju jezičkih prava na Kosovu za 2020. godinu posvećen je upravo poštovanju Zakona o upotrebi jezika za vreme pandemijske krize.

Godišnji izveštaj pokriva period od 13. marta, kada je na Kosovu zvanično proglašena epidemija, do 15. oktobra 2020. godine. Cilj ovog izveštaja je da dokumentuje propuste centralnih institucija u vezi sa poštovanjem Zakona o upotrebi jezika tokom ovog perioda. Fokus izveštaja je na poštovanju službene dvojezičnosti i ravnopravnoj upotrebi srpskog jezika, kao manje zastupljenog službenog jezika. S tim u vezi, izveštaj će nastojati da ukaže na

na štetne posledice koje je odsustvo informacija na srpskom jeziku imalo po dobrobit pripadnika srpske i drugih nevećinskih zajednica na Kosovu koje koriste srpski jezik u komunikaciji sa institucijama.

Godišnji izveštaj se sastoji iz pet delova. Nakon uvoda sledi drugo poglavlje u kom je prikazano nekoliko karakterističnih primera kršenja Zakona o upotrebi jezika od strane centralnih institucija. Navedeni slučajevi rezultat su praćenja rada institucija tokom prvih meseci epidemije. Treći deo izveštaja posvećen je iskustvima medija koji izveštavaju na srpskom jeziku u pogledu dostupnosti informacija koje objavljuju centralne institucije. Svrha ovog poglavlja je da razmotri u kojoj meri se sami mediji susreću sa preprekama koje proizlaze iz kršenja Zakona o upotrebi jezika, odnosno na koji način mediji svojim delovanjem ublažavaju posledice po građane koje bi nastale usled odsustva prevoda. U četvrtom delu predstavljen je glas samih građana u vidu nalaza fokusa grupa organizovanih sa pripadnicima nevećinskih zajednica na Kosovu. Peti i poslednji deo izveštaja sadrži zaključke i preporuke.



2. Poštovanje službene dvojezičnosti u radu centralnih institucija

2.1. Normativni okvir

Zakon o upotrebi jezika (Zakon Br. 02/L-37) u čl. 2. st. 1. utvrđuje da su albanski i srpski službeni jezici na Kosovu i da uživaju ravnopravan status u svim institucijama. Čl. 3. st. 1. dalje precizira da svako lice ima pravo na slobodu izražavanja, a da to pravo uključuje “slobodu primanja, traženja i pružanja informacija i ideja na jeziku po svom izboru”. Prema čl. 4. st. 1, u centralnim institucijama na Kosovu primenjuje se jednakost službenih jezika. Shodno tome, čl. 4. st. 2. garantuje pravo svake osobe da komunicira i da prima dostupne usluge i javna dokumenta od centralnih institucija “na bilo koji službeni jezik”, kao i recipročnu obavezu centralnih institucija da osiguraju da svaka osoba može da komunicira i dobije dostupne usluge i javna dokumenta od njihovih organa i institucija “na bilo kom službenom jeziku”.

U skladu sa prethodno navedenim zakonskim odredbama, centralne institucije na Kosovu su u obavezi da omogućće građanima da se o njihovom radu informišu na oba službena jezika. Ravnopravnost službenih jezika je, međutim, donekle relativizovana formulacijom da se usluge i dokumenta centralnih institucija pružaju na “bilo kom službenom jeziku”. Ova odredba ostavlja prostor za tumačenje da pravo izbora na kom od dva službena jezika će tražena informacija biti pružena ne pripada nužno građanima, već da institucije imaju diskreciju da odaberu da li će traženu uslugu ili dokument pružiti na albanskom ili srpskom jeziku. Ovakva interpretacija zakonskih odredbi neretko se susreće u praksi, iako je suprotna duhu Zakona.

Ako se Zakon o upotrebi jezika tumači u dobroj veri, iz njegovih odredbi proizlazi da bi komunikacija centralnih institucija sa medijima i javnošću trebalo da se odvija na oba službena jezika pod jednakim uslovima. To u praksi znači da bi svaki pravni akt, saopštenje ili bilo koji drugi dokument koji nastane u radu neke centralne institucije trebalo da istovremeno bude dostupan i na

albanskom i na srpskom jeziku. Osim toga, kada centralne institucije organizuju konferencije za medije, javne događaje ili sastanke otvorene za javnost, prevod na oba službena jezika trebalo bi da bude obezbeđen.

U svetlu ovakog tumačenja Zakona, tokom pandemijske krize je do izražaja došla jedna dimenzija jezičkih prava koja prethodno nije bila u fokusu. Reč je o neodvojivosti jezičkih prava od prava na pristup informacijama (freedom of information – FOI).

Pravo na pristup informacijama predstavlja naličje prava na slobodu izražavanja i tiče se slobodnog pristupa informacijama koje poseduju javna tela. Ono je utvrđeno Rezolucijom 59 Generalne skupštine UN (1946) i članom 19. Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima (1948) koja spada u red međunarodnih sporazuma kojima Ustav Kosova priznaje premoć u odnosu na domaće zakonodavstvo. Ostvarivanje ovog prava predstavlja preduslov demokratskog procesa, jer omogućava svim pojedincima da se informisano uključe u donošenje odluka, kao i dobrog upravljanja, budući da podiže nivo odgovornosti i transparentnosti u radu institucija.

Pravo na pristup informacijama tiče se svih pitanja od javnog značaja, uključujući i oblast javnog zdravlja. Upravo se povodom teme javnog zdravlja pokazalo kako kršenje jezičkih prava posledično ograničava i efektivno ostvarivanje prava na pristup informacijama. Propustom institucija da pruže informacije u vezi sa epidemiološkom situacijom na srpskom jeziku istovremeno je bila ograničena mogućnost pripadnika srpske i drugih nevećinskih zajednica na Kosovu da pristupe informacijama od značaja za zaštitu javnog zdravlja. U nastavku izveštaja biće opisano nekoliko takvih primera koji su zabeleženi tokom prvih meseci pandemijske krize.

¹ "Freedom of Information", <https://www.un.org/ruleoflaw/thematic-areas/governance/freedom-of-information/>.

2.2. Primeri kršenja službene dvojezičnosti tokom pandemijske krize

Od proglašenja epidemije virusa korona na Kosovu u martu 2020. godine, NVO AKTIV je redovno pratio rad centralnih institucija. Predmet interesovanja su bile mere koje su institucije donosile u cilju borbe protiv epidemije, ali i u cilju ublažavanja njenih ekonomskih i drugih posledica. U fokusu je bilo pitanje kako se mere Vlade i drugih institucija odražavaju na položaj nevećinskih zajednica na Kosovu.

Obezbeđivanje informacija na srpskom jeziku se ubrzo nametnulo kao ključno pitanje koje se prožimalo kroz sve druge postupke centralnih institucija. S tim u vezi, NVO AKTIV je u više navrata ukazivao na propuste institucija da obezbede informacije od javnog značaja na srpskom jeziku. U nastavku je opisano nekoliko situacija u kojima je odsustvo prevoda na srpski jezik ograničavalo pristup pripadnika srpske i drugih nevećinskih zajednica informacijama od značaja za zaštitu javnog zdravlja, a potencijalno i ugrožavalo njihov položaj.

Mere ograničenja kretanja na Kosovu stupile na snagu bez zvaničnog prevoda na srpski jezik

Ministarstvo zdravlja je 13. aprila donelo odluku prema kojoj je stanovnicima Kosova bilo dozvoljeno da se kreću izvan svojim domova samo 90 minuta dnevno i to u tačno određenim terminima.² Ova odluka je stupila na snagu 15. aprila.³ U trenutku stupanja odluke na snagu, njen zvanični prevod na srpski jezik nije bio obezbeđen.

O odluci o ograničenju kretanja pripadnici srpske zajednice informisali su se putem internet portala i društvenih mreža. Međutim, usled odsustva zvaničnog prevoda, na internetu su počeli da kruže različiti navodi o načinu sprovođenja ove mere. Na primer, u javnosti su se pojavile nedoumice oko toga da li se za određivanja termina kretanja koristi matični broj ili broj lične karte, zatim da li se termin određuje na osnovu zadnje ili

² "Od srede na Kosovu oštrija zabrana kretanja zbog koronavirusa", <https://www.glasamerike.net/a/i-pristina-u-karantinu-najavljene-rigoroznije-mere/5369663.html>.

³ "Na Kosovu dozvoljeno sat i po kretanja dnevno", <https://www.slobodnaevropa.org/a/kosovo-korona-virus-sat-i-po-dnevno-nove-mere/30556144.html>.

predzadnje cifre, kao i da li strani državljani treba da koriste ličnu kartu ili pasoš. Budući da je odlukom bilo predviđeno da će Kosovska policija sankcionisati osobe koje bude zatekla na ulici izvan dozvoljenog termina kretanja, pripadnici srpske zajednice su odsustvom prevoda bili dovedeni u rizik da budu kažnjeni zbog kršenja mera o kojima prethodno nisu mogli da se precizno informišu.

Pravila o ulasku na Kosovo dostupna samo na albanskom jeziku

Nacionalni centar za upravljanje granicom je 2. juna na svojoj stranici na društvenoj mreži Fejsbuk postavio objavu koja je detaljnije objašnjavala pravila ulaska na Kosovo u skladu sa odlukom Vlade od 31. maja.⁴ Objava Nacionalnog centra je bila dostupna isključivo na albanskom iako je sadržavala dodatne informacije i pojašnjenja koja nisu bila obuhvaćena odlukom Vlade. Istu objavu su na svojim zvaničnim nalogima na Fejsbuku isključivo na albanskom jeziku preneli i **Policija Kosova i Ministarstvo unutrašnjih poslova i javne uprave**.

Informacije o proceduri ulaska na Kosovo bile su od velikog značaja za pripadnike srpske zajednice koji su dugo čekali da im se omogući slobodno kretanje preko zvaničnih prelaza. Nažalost, usled odsustva zvaničnog prevoda i kruženja različitih informacija, veliki broj građana je bio zbunjen u vezi sa pravilima ulaska na Kosovo.

NVO AKTIV se ovim povodom obratio Ministarstvu unutrašnjih poslova i javne uprave i Nacionalnom centru za upravljanje granicom sa zahtevom da bez odlaganja obezbede zvanični prevod obaveštenja na srpski jezik kako bi se otklonile sve nedoumice u vezi sa pravilima ulaska na Kosovo. Nakon ove intervencije, Nacionalni centar za upravljanje granicom je izmenio objavu i dodao prevod na srpski jezik. Nakon toga, ova institucija je retroaktivno izmenila i nekoliko prethodnih objava na Fejsbuku u koje je bio dodat prevod.

⁴ <https://www.facebook.com/MPBQMK/>

Loš prevod kao prepreka za dobijanje ekonomske pomoći

Vlada Kosova je 30. marta usvojila hitni fiskalni paket pomoći za ublažavanje ekonomskih posledica izazvanih epidemijom virusa korona. Mera 15. iz ovog paketa predviđala je isplatu mesečne pomoći građanima koji žive u teškim socijalnim uslovima u iznosu od 130 evra tokom aprila, maja i juna. Da bi osoba ostvarila pravo na ovu pomoć bilo je neophodno da bude registrovana na evidenciji nezaposlenih u nadležnoj instituciji, kao i da nijedan član njenog domaćinstva ne ostvaruje prihode iz bilo kog javnog ili privatnog izvora.⁵

Za pripadnike nevećinskih zajednica prepreke prilikom konkurisanja za ovu pomoć ticale su se neadekvatne informisanosti, do čega je došlo usled kašnjenja prevoda informacija na srpski i njegovog lošeg kvaliteta. U prilog tome govori činjenica da je medijima tek 3. aprila dostavljeno saopštenje o ovoj meri na srpskom jeziku. Sa druge strane, iz Ministarstva finansija su svakodnevno stizala saopštenja za medije bez prevoda u kojima su se građanima objašnjavala pravila konkurisanja.⁶ Osim toga, prevod na zvaničnim veb-sajtovima institucija bio je lošeg kvaliteta. Pristup informacijama je bio dodatno zakomplikovan zbog činjenice da objašnjenja nisu objedinjena na jednom mestu već se deo nalazio na veb-sajtu Agencije za zapošljavanje a deo na veb-sajtu Ministarstva finansija i transfera.⁷

Kosovska pošta je 21. maja saopštila da počinje isplata pomoći od 130 evra iz fiskalnog paketa. Mediji na srpskom jeziku nisu o tome bili obavešteni već su svoje čitaoce informisali prevodeći tekstove iz medija na albanskom. Polovinom meseca avgusta počelo je slanje SMS poruka građanima sa informacijom da mogu podići novac u bilo kojoj filijali Pošte Kosova. Usledilo je i novo saopštenje Ministarstva rada i socijalne zaštite, takođe samo na albanskom, u kome se navodi da građani mogu da ulože žalbu Centrima za socijalni rad do 31. avgusta ukoliko nisu dobili SMS poruku.⁸

⁵ "Obaveštenje o apliciranju - Mera br. 15"

<https://mf.rks-gov.net/desk/inc/media/E86EA596-B306-43FA-BBED-80F41A629884.pdf>.

⁶ Informacije su dobijene tokom razgovora koje su istraživači obavili sa novinarima iz srpskih medija.

⁷ Osim grešaka u prevodu, propust u elektronskom formularu za prijavu na evidenciju nezaposlenih, koji je bio postavljen na veb-sajtu Agencije za zapošljavanje, ticao se i činjenice da se goranska zajednica nije nalazila među ponuđenim opcijama u polju koje se odnosilo na etničku pripadnost prijavljenog, <https://apr.k.rks-gov.net/sr>

⁸ Informacije su dobijene tokom razgovora koje su istraživači obavili sa novinarima iz srpskih medija.

Do završetka pisanja ovog izveštaja nije postojalo zvanično saopštenje na srpskom jeziku o tome da li je isplata pomoći iz mere 15 završena, koliko je novca isplaćeno, koliko osoba je odbijeno i slično.

Procedura prijavljivanja za pomoć iz mere 15 je sama po sebi bila komplikovana jer je podrazumevala obraćanje dvema institucijama, Kancelariji za zapošljavanje i Centru za socijalni rad. Budući da su u tom periodu na snazi bile mere ograničenja kretanja, od građana se očekivalo da se za pomoć prijave elektronskim putem, što je zahtevalo određeni nivo digitalne pismenosti. U takvim okolnostima, loš kvalitet prevoda i nedostupnost informacija povećavali su rizik od tehničkih grešaka prilikom prijavljivanja, što je moglo da dovede do toga da pravo na pomoć ne ostvare one osobe kojima je bila najpotrebnija. Pored toga, neblagovremena i nejasna obaveštenja u vezi sa merom 15 izazvali su kod građana konfuziju i nezadovoljstvo a došlo je i do stvaranja redova i gužvi ispred filijala Pošte Kosova i kancelarija Centara za socijalni rad.

Ministarstvo zdravlja i Nacionalni institut za javno zdravlje uporno ignorišu Zakon o upotrebi jezika

Vlada Kosova je 28. jula objavila odluku o novim merama za sprečavanje širenja virusa korona. U odluci je, između ostalog, bilo navedeno da su sve osobe na Kosovu dužne da "primenjuju preventivne mere i preporuke Nacionalnog instituta za javno zdravlje i Ministarstva zdravlja". Pripadnici srpske i drugih nevećinskih zajednica na Kosovu, međutim, nisu bili u mogućnosti da se informišu o ovim merama i preporukama budući da su ove dve institucije objavljivale informacije gotovo isključivo na albanskom jeziku, čime su prednjačile u kršenju Zakona o upotrebi jezika tokom pandemijske krize.

Od proglašenja epidemije virusa korona na Kosovu, informacije koje su objavljivali Ministarstvo zdravlja i Nacionalni institut za javno zdravlje bile su dostupne gotovo isključivo na albanskom. Ministarstvo zdravlja mesecima nije ažuriralo verziju svog

veb-sajta na srpskom. Stranica COVID-19 koju je pokrenulo Ministarstvo zdravlja je, takođe, gotovo sve vreme bila nedostupna na srpskom. Nacionalni institut za javno zdravlje čak ni ne poseduje verziju svog veb-sajta na srpskom jeziku. Sve objave ove institucije na njenoj zvaničnoj stranici na društvenoj mreži Fejsbuk su, takođe, dostupne isključivo na albanskom. Osim toga, sva saopštenja za javnost Nacionalnog instituta za zdravlje i većina saopštenja za medije Ministarstva zdravlja dostavljena su medijima isključivo na albanskom bez prevoda na srpski.

NVO AKTIV i pojedini mediji su u više navrata tokom pandemijske krize upućivali žalbe Kancelariji poverenika za jezike povodom kršenja Zakona o upotrebi jezika od strane ovih institucija. Međutim, to nije dalo rezultate. Obe institucije su nastavile po starom iako su imale primarnu ulogu u borbu protiv širenja virusa i informisanju stanovništva o epidemiološkoj situaciji. Pripadnici srpske i drugih nevećinskih zajednica, stoga, nisu mogli da se informišu o "preventivnim merama i preporuke" ovih institucija iako su bili u obavezi da ih primenjuju.

Kjo faqe përmban informacionin më të fundit mbi përhapjen e virusit COVID-19, duke mbledhur të dhëna ngafaqja e WHO (Organizata Botërore e Shëndetit), si dhe autoritetet tona shëndetësore në nivel qendrorë dhe lokal. Sipas deklaratës së WHO më 11 Mars virusi COVID-19 është shpallur pandemi. Shumica e njerëzve që infektohen përjetojnë sëmundje të butë dhe shërohen, por gjendja mund të jetë më e rëndë për të tjerët.

INFORMATA PËR KORONA VIRUS SR

Shqip
Srpski
English

Statistics world wide

77,717,440 **1,710** **5,705,275**
CASES DEATHS RECOVERIES

Statistics in Kosovo

763 **21** **166**
CASES DEATHS RECOVERIES

SIMPTOMAT

Simptomat më të zakonshme të COVID-19 janë etheh, lodhja dhe kollë e thatë. Disa pacientë mund të kenë dhimbje dhe vujtje, zënie të hundës, rrjedhje në hundë, dhimbje të fytyrë ose diarre. Këto simptoma janë zakonisht të buta dhe fillojnë gradualisht. Disa njerëz infektohen por nuk shfaqin ndonjë simptomë dhe nuk ndjehen keq. Shumica e njerëzve (rreth 80%) shërohen nga sëmundja pa pasur nevojë për trajtim të veçantë. Rreth 1 nga çdo 6 persona që marrin COVID-19 sëmundjen rëndë dhe kanë vështirësi në frymëmarrje.

Njerëzit e moshuar dhe ata me probleme mjekësore si presioni i lartë i gjakut, problemet e zemrës ose diabeti, kanë më shumë mundësi të marrin sëmundje serioze. Njerëzit me ethe, kollë dhe vështirësi në frymëmarrje duhet të kërkojnë kujdes mjekësor.

MASAT PËR PARANDALIM

Ruajeni shëndetin tuaj dhe mbroini të tjerët duke bërë kështu:

LANI DUART E JUAJA SA MË SHPESH

Slika 1. Verzija veb-sajta COVID-19 na srpskom jeziku

3. Poštovanje jezičkih prava iz ugla medija

Dosadašnje iskustvo u borbi protiv epidemije pokazalo je da adekvatno informisanje građana ima ključni značaj za suzbijanje širenja virusa i zaštitu javnog zdravlja. Ipak, tokom prvih meseci epidemije, centralne institucije su u više navrata propuštale da pravovremeno i precizno pruže informacije na srpskom jeziku o toku epidemije i preduzetim merama. U takvim okolnostima, mediji koji izveštavaju na srpskom jeziku imali su presudnu ulogu u informisanju pripadnika srpske i drugih nevećinskih zajednica na Kosovu, čime su doprineli ublažavanju posledica do kojih su propusti centralnih institucija mogli da dovedu.

Zbog važnosti koju srpski mediji imaju za informisanje srpske zajednice na Kosovu, ovo poglavlje će imati za cilj da razmotri iskustva srpskih novinara u vezi sa poštovanjem Zakona o upotrebi jezika od strane centralnih institucija. Njegova svrha će biti da ispita kako se poštovanje Zakona o upotrebi jezika odražava na medijsko izveštavanje o radu centralnih institucija, naročito tokom pandemijske krize. Saznanja koja će biti prikazana zasnivaju se na razgovorima koje je istraživački tim obavio sa nekoliko novinara iz medija koji izveštavaju na srpskom jeziku, kao i na uvidu u njihovu korespondenciju sa centralnim institucijama.

3.1. Srpski mediji i pandemijska kriza

Mediji koji izveštavaju na srpskom jeziku nastojali su da pripadnike srpske zajednice redovno informišu o epidemiološkoj situaciji na Kosovu, kao i merama koje preduzimaju nadležne institucije u borbi protiv širenja virusa. Njihov rad je, međutim, bio otežan zbog kršenja Zakona o upotrebi jezika od strane centralnih institucija. Problem sa kojima su se srpski novinari najčešće suočavali ticali su se dostavljanja saopštenja od strane centralnih institucija u većini slučajeva isključivo na albanskom, kao i odsustva prevoda na događajima otvorenim za medije. Prevod dokumenata na srpski jezik, ako bi uopšte i stigao, stizao je sa zakašnjenjem od nekoliko dana a loš kvalitet prevoda često je otežavao razumevanje predodčenih informacija.

Na početku epidemije, kada su građani imali malo saznanja o virusu korona, srpski mediji su dobijali saopštenja o epidemiološkoj situaciji, broju zaraženih, testiranju, kao i o merama za sprečavanje širenja epidemije isključivo na albanskom jeziku. Zbog kašnjenja zvaničnih prevoda, ta obaveštenja nisu stizala na vreme do pripadnika srpske zajednice.

Prva sednica Vlade na kojoj je usvojen plan borbe protiv virusa korona održana je 10. marta 2020. godine.⁹ Saopštenje sa sednice na srpskom jeziku medijima je poslato sa zakašnjenjem od 24 časa. Konferencija za medije na kojoj je proglašena vanredna situacija u zdravstvu na Kosovu održana je 15. marta 2020. godine.¹⁰ Na konferenciji za medije tadašnjeg premijera Aljbina Kurtija i ministra zdravlja Arbena Vitie nije bilo prevoda. Nakon pitanja koja su mu uputili srpski novinari, ministar Vitia je ukratko na srpskom jeziku saopštio o čemu je bilo reči. Saopštenje na srpskom jeziku u vezi sa donošenjem mera protiv širenja virusa upućeno je medijima posle 24 časa.

Odluke Vlade Kosova u vezi sa epidemijom, koje su se skoro svakodnevno menjale i dopunjavale, do medija su stizale na srpskom ili sa zakašnjenjem od nekoliko dana ili ih uopšte nije bilo. Tek 2. aprila, tadašnji ministar zdravlja, Arben Vitia i tadašnji i sadašnji ministar za zajednice i povratak Dalibor Jevtić, imali su zajedničko obraćanje na srpskom jeziku.¹¹ Tom prilikom je građanima donekle objašnjeno kakva je situacija i kojih mera treba da se pridržavaju u vreme epidemije.

Od početka epidemije do kraja septembra, Ministarstvo zdravlja je obaveštenja o epidemiološkoj situaciji i uvedenim merama medijima poslalo ukupno 8 puta na srpskom jeziku. Prevod je svaki put bio obezbeđen nakon reakcija novinara, civilnog sektora ili Kancelarije poverenika za jezike. Od kraja septembra, Ministarstvo zdravlja je počelo da šalje medijima dnevni izveštaj i

⁹ "Vlada Kosova usvojila plan za borbu protiv korona virusa",

<https://www.aa.com.tr/ba/balkan/vlada-kosova-usvojila-plan-za-borbu-protiv-korona-virusa/1761071>.

¹⁰ "Vlada Kosova proglasila vanredno stanje u javnom zdravstvu zbog korona virusa",

<https://www.aa.com.tr/ba/balkan/vlada-kosova-proglasila-vanredno-stanje-u-javnom-zdravstvu-zbog-korona-virusa/1767190>.

¹¹ "Vitia i Jevtić pozvali građane na saradnju u borbi protiv COVID-19",

<https://www.slobodnaevropa.org/a/30525236.html>.

i na srpskom jeziku. Nacionalni institut za javno zdravlje, iako centralna institucija za borbu protiv virusa, od početka epidemije je saopštenja dostavljao isključivo na albanskom.

Osim zvaničnih saopštenja koje institucije šalju, izvor informacija za medije predstavljaju i službeni veb-sajtovi institucija. Iskustvo sa veb-sajtovima je slično. Informacije na srpskom jeziku su ili postavljane sa zakašnjenjem ili su u potpunosti izostale. To je pre svega bio slučaj sa veb-sajtovima institucijama koje su imale centralnu ulogu u borbi protiv epidemije.

Na zvaničnom veb-sajtu Ministarstva zdravlja, najvažnijeg ministarstva u vreme epidemije, informacije na srpskom poslednji put su bile objavljene u martu.¹² U cilju informisanja građana o epidemiološkoj situaciji, Ministarstvo zdravlja je pokrenulo stranice **COVID19** i **Kosova.Health**. Međutim, ni na ovim stranicama informacije na srpskom nisu bile postavljane ažurno.^{13,14}

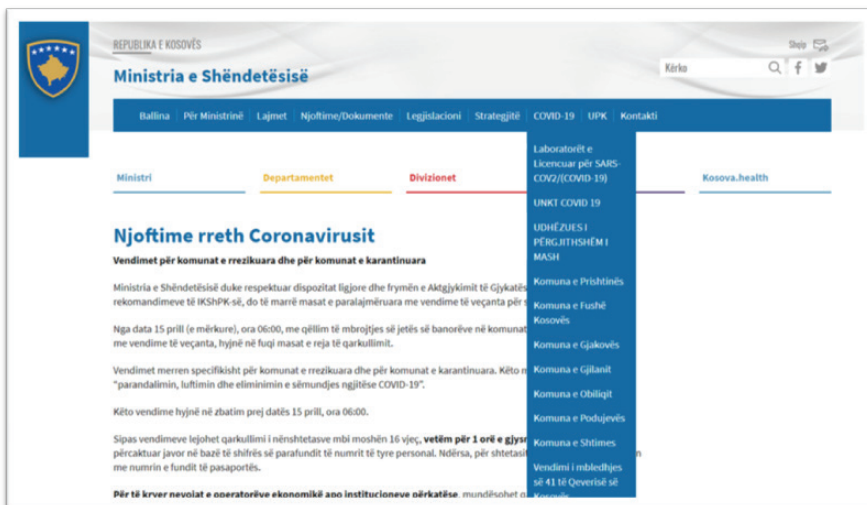
Nacionalni institut za javno zdravlje predstavljao je vodeću instituciju kada su u pitanju informacije o broju zaraženih virusom korona na Kosovu. Ova institucija se isticala u ažurnom obaveštavanju građana o broju oboleli i izlečenih, kao i o merama i preporukama za zaštitu javnog zdravlja. Iako su informacije bile svakodnevno objavljivane na zvaničnoj stranici ove institucije na društvenoj mreži Fejsbuk, one su bile dostupne isključivo na albanskom. Štaviše, ova institucija čak ni ne poseduje verziju veb-sajta na srpskom jeziku.¹⁵

¹² <https://msh.rks-gov.net/sr/>

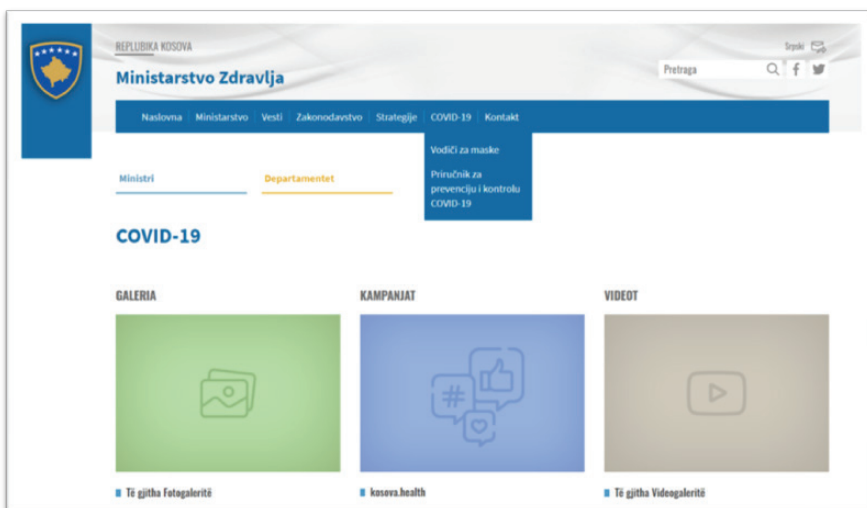
¹³ <https://covid19-rks.net/sr/>

¹⁴ <https://kosova.health/sr/>

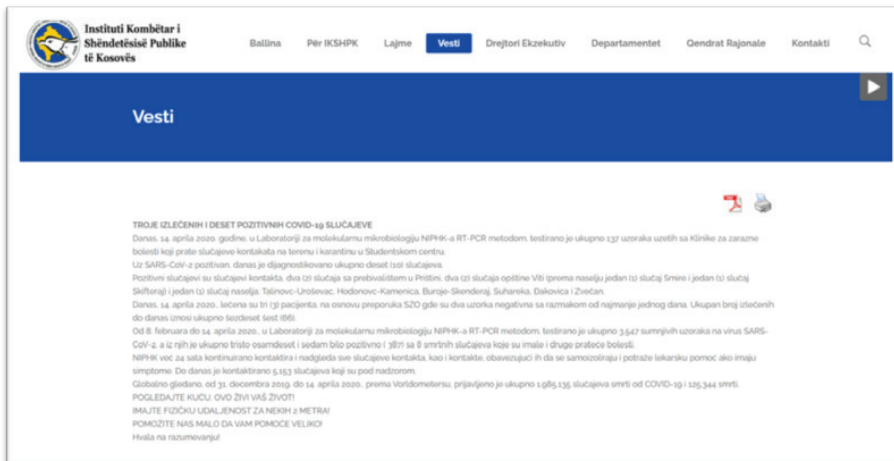
¹⁵ <https://niph-rks.org/>; <https://www.facebook.com/IKSHPK>



Slika 2. Stranica COVID-19 na srpskom jeziku na veb-sajtu Ministarstva zdravlja



Slika 3. Stranica COVID-19 na albanskom jeziku na veb-sajtu Ministarstva zdravlja



Slika 4. Jedina stranica na srpskom jeziku na veb-sajtu Nacionalnog instituta za javno zdravlje

Problem sa kojim su se novinari suočavali prilikom izveštavanja o epidemiološkoj situaciji odnosio se i na propust institucija da obezbede prevod na srpski jezik na konferencijama za medije i drugim događajima otvorenim za javnost. Ukoliko su se konferencije za novinare održavale u Vladi, prevod je uglavnom bio obezbeđen. Međutim, kada su se konferencije održavale na nekom drugom mestu, a često su se organizovale ispred Infektivne klinike u Prištini ili ispred Nacionalnog instituta za javno zdravlje, prevod je izostajao.

Posle izbora nove Vlade premijera Avdulaha Hotija i imenovanja Armenda Zemaja za novog ministra zdravlja, prevod na konferencijama za medije je bio obezbeđen. Ipak, pozivi za konferencije za medije i saopštenja su stizali isključivo na albanskom. Prevod na srpski jezik nije bio obezbeđen ni tokom samih sednica Vlade. Ovim povodom je 5. juna, nakon intervencije novinara, reagovao ministar za zajednice i povratak Dalibor Jevtić. Prevod je nakon toga bio obezbeđen i tokom sednica Vlade, a ne samo na konferencijama za medije.¹⁶

¹⁶“Dalibor Jevtić: Obezbediti prevod sednica vlade za srpske novinare”, <http://gracanicaonline.info/tag/obezbediti-prevod-sednica-vlade/?script=lat>.

Zbog nepoštovanja Zakona o upotrebi jezika kod novinara koji izveštavaju na srpskom jeziku prisutan je, kako sami kažu, osećaj poniženja zbog činjenice da njihov rad nije važan za predstavnike kosovskih institucija.

Osim toga, odsustvo prevoda im stvara prepreke u radu. Nedostatak zvaničnog prevoda saopštenja na srpski usporava novinare i stvara im dodatne troškove za prevod. Srpski mediji povremeno kasne sa objavljivanjem informacija jer moraju sami da obezbede prevod. Pojedini novinari koriste "google translate" ili neki sličan program za prevođenje. Međutim, s obzirom na to da taj prevod često nije dobar i tačan, u pojedinim medijima je dolazilo do širenja dezinformacija. Ovo, kako kažu, može biti štetnije od neprenosenja informacija. Kada na konferencijama za medije i drugim javnim događajima nema prevoda, srpski novinari su prinuđeni da mole kolege ili prijatelje koji znaju oba jezika da im barem ukratko prepričaju o čemu je reč. Kada nema prevoda sa mesta događaja, novinari ne mogu na vreme da informišu svoje čitaoce o aktuelnim temama, ali su i zabrinuti da li su informacije koje su preneli tačne. Ukoliko kasnije ne bude obezbeđen prevod, redakcije uglavnom plaćaju prevod kako bi svojoj publici preneli tačne informacije.

Usled učestalih pritužbi medija i organizacija civilnog društva, obojica premijera, Aljbin Kurti i Avdulah Hoti, uputili su izvinjenje i građanima i novinarima koji izveštavaju na srpskom. Nakon tih izvinjenja saopštenja su počela da stižu i na srpskom jeziku, ali to nije trajalo dugo. Posle nekoliko dana, sve bi se vratilo na staro.

Na osnovu saznanja samih novinara, centralnim institucijama i javnim preduzećima nedostaju kvalifikovani prevodioci i lektori. Međutim, njihov utisak je da institucijama nedostaje i politička volja za sprovođenje Zakona o upotrebi jezika.

3.2. Mediji i druge institucije

Problem kršenja Zakona o upotrebi jezika ne tiče se samo Ministarstvom zdravlja. Novinari sa kojima su istraživači razgovarali napominju da identičan problem postoji u Skupštini, Vladi Kosova, drugim ministarstvima, Policiji Kosova i drugim institucijama.

Iz **Skupštine Kosova**, nakon izbora Vjose Osmani za predsednicu ove institucija, saopštenja i pozivi za sednice Skupštine, kao i sednice predsedništva i parlamentarnih odbora, dostavljale su se gotovo isključivo na albanskom jeziku. Od svog konstituisanja do oktobra 2020. godine, Skupština je poslala saopštenja na srpskom jeziku samo 4 puta, a isto toliko puta su na srpskom poslata i obaveštenja o zakazanim sednicama. Ni na jednoj konferenciji za medije, na kojoj je govorila predsednica Skupštine, prevod na srpski jezik nije bio obezbeđen. Kako, zbog epidemije, nije dozvoljeno prisustvo novinara na skupštinskim sednicama, nije bilo moguće utvrditi da li i dalje važi "pravilo" da se prevod sednice na srpski ne obezbeđuje ukoliko u sali nema srpskih poslanika. Informacije na srpskom koje se objavljuju na veb-sajtu najvišeg zakonodavnog tela kasne po dva dana, dok je prevod na srpski jezik lošeg kvaliteta.

Ministarstvo unutrašnjih poslova svakodnevno šalje mejl medijima, obaveštavajući ih o aktivnostima zvaničnika ovog ministarstva, ali i o preduzetima mera za sprečavanje širenja virusa korona. Međutim, od izbijanja epidemije do oktobra, samo 3 saopštenja su bila i na srpskom jeziku, dok se na veb-sajtu ovog ministarstva vesti na srpskom tek povremeno ažuriraju.

Subject	From	Date
Raporti 24-orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	Today 11:16
Raport PK	Zyra Informimit DPP	Thu 09:50
Raporti 24-orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	Thu 09:30
Drejtori i Përgjithshëm i Policisë së Kosovës, z. Rashit QALAJ, pas takimit në qeveri, mban takim virtual me mana...	Zyra Informimit DPP	Wed 19:40
Raporti 24 orësh në gjuhën serbe	Zyra Informimit DPP	Wed 16:00
Raporti 24-orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	Wed 10:52
Raporti 24 orësh në gjuhën serbe	Zyra Informimit DPP	Tue 16:00
Raporti 24-orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	Tue 11:02
Raporti 24 orësh i PK-së në gjuhën serbe	Zyra Informimit DPP	Mon 11:57
Raporti 24-orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	Mon 11:08
Raporti 24 orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	Sun 09:16
Raport Policia	Zyra Informimit DPP	Sat 10:51
Raporti 24 oprësh nga PK-ja	Zyra Informimit DPP	Sat 10:30
"Policia e Kosovës arreston dy persona të dyshuar për bërje, shitje dhe shpërndarje të paautorizuar të substanc...	Zyra Informimit DPP	2020-10-09 11:54
Raporti 24 orësh në gjuhën serbe	Zyra Informimit DPP	2020-10-09 11:29
Raporti 24 orësh nga Policia e Kosovës	Zyra Informimit DPP	2020-10-09 08:57
Raporti 24 orësh	Zyra Informimit DPP	2020-10-08 11:25
Raporti 24 orësh nga PK-ja	Zyra Informimit DPP	2020-10-08 08:20
24 h Police report in serbian language	Zyra Informimit DPP	2020-10-07 14:23
Raporti 24 orësh i Policisë së Kosovës	Zyra Informimit DPP	2020-10-07 11:01
KP 24 hours report in serbian language	Zyra Informimit DPP	2020-10-06 13:48

Slika 5. Dvadesetçetvoročasovni izveštaji Policije Kosova

Kosovska policija svakodnevno šalje dvadesetçetvoročasovni izveštaj o incidentima i hapšenjima, kao i informacije o saobraćajnim nezgodama, ali i kontroli i kaznama koje primenjuje povodom primene mera za sprečavanje širenja virusa. Od početka epidemije je srpskim medijima izveštaj na srpskom bio poslat samo 10 puta. Međutim, od kraja septembra, dvadesetçetvoročasovni izveštaji su počeli da stižu svakog dana i na srpskom. Ažuriranje verzije veb-sajta ove institucije na srpskom kasni po 5 dana.

Iz **Ministarstva kulture** nikada nije poslat nijedan mejl na srpskom, dok je verzija veb-sajta ove institucije na srpskom poslednji put ažurirana u julu 2020. godine. **Ministarstvo finansija** sve informacije, takođe, šalje isključivo na albanskom, a verziju svog veb-sajta na srpskom ne ažurira. **Ministarstvo ekonomije** na svom veb-sajtu ima delimični prevod aktivnosti, ali se saopštenja i pozivi na događaje koje organizuje ovo ministarstvo medijima ne šalju na srpskom. Verzija veb-sajta **Ministarstva za evropske integracije** na srpskom ažurirana je u aprilu 2020. godine. Sa ažuriranjem verzije veb-sajta na srpskom **Ministarstva poljoprivrede** kasni se po 5 dana, a saopštenja za medije se retko šalju, osim kada je dodela određenih subvencija u pitanju. Tada saopštenje stiže na oba jezika, mada je kvalitet prevoda na srpski loš. Iz **Ministarstva obrazovanja** ne stižu informacije na srpskom, a pozivi na konferencije za medije su isključivo na albanskom.

Među retkim pozitivnim primerima nalaze se **Ministarstvo za zajednice i povratak** i **Ministarstvo za lokalnu samoupravu**. Iz ovih institucije se medijima redovno šalju saopštenja na oba službena jezika, a verzije njihovih veb-sajtova na srpskom se redovno ažuriraju.

Na konferencijama za medije u **Predsedništvu Kosova** je uvek obezbeđen prevod. Od početka epidemije, samo na jednoj konferenciji nije bilo prevoda, ali je posle reakcije novinara kompletan transkript na srpskom stigao u roku od pola sata. Osim toga, sve informacije i saopštenja se redovno šalju na srpskom u isto vreme kada i na albanskom.

4. Fokus grupe

Tokom avgusta 2020. godine održane su dve fokus grupe. Prva fokus grupa održana je u opštini Dragaš/Dragashi. Učešće su na njoj su uzeli pripadnici goranske zajednice. Druga fokus grupa održana je u povratničkom naselju Osojane u opštini Istok/Istog. Njeni učesnici su bili pripadnici srpske zajednice iz opština Istok/Istog i Peć/Peja.

Opštine Dragaš/Dragashi, Istok/Istog i Peć/Peja izabrane kako primeri lokalnih sredina u kojima albanska zajednica čini većinsko stanovništvo. Cilj je bio da se ispita u kojoj meri je u većinski albanskim sredinama pripadnicima nevećinskih zajednica omogućeno da ostvare svoja prava na srpskom jeziku. Pitanja su se ticala opšte situacije u vezi sa upotrebom srpskog jezika u ovim opštinama, dok je poseban segment bio posvećen poštovanju jezičkih prava u vreme pandemijske krize. U nastavku je dat rezime za svaku diskusiju pojedinačno.

Opštine Istok/Istog i Peć/Peja (enklava Osojane)

Učešće na fokus grupi u enklavi Osojane uzeli su pripadnici srpske zajednice iz opština Istok/Istog i Peć/Peja. Učesnici ove diskusije uglavnom su bili upoznati sa tim da albanski i srpski zvanično uživaju ravnopravan status na Kosovu. Međutim, njihov utisak je da ravnopravnost nije zaživela u praksi i da se situacija prilično razlikuje od institucije do institucije. Prema njihovoj oceni, kada postoji želja institucija da olakšaju komunikaciju, one to mogu da urade na sasvim korektan način. Međutim, najveći problem prepoznaju u nedostatku stručnog kadra koji dobro poznaje srpski jezik. Učesnici navode da su se povremeno susretali sa komentarima poput "živiš na Kosovu, a ne znaš albanski jezik". Ipak, oni generalno nisu skloni da se žale povodom kršenja jezičkih prava. Smatraju da to nema svrhe činiti, već umesto toga teže da što pre završe obaveze koje imaju.

U zgradi **opštine Peć/Peja** natpisi i obaveštenja postavljani su isključivo na albanskom. Utisak učesnika je da u opštini Peć/Peja nije nemoguće ostvariti neko pravo na srpskom, ali da je to dosta teško. Kao primer teškoća sa kojima se susreću naveli su iskustvo sa određenim pisanim uputstvima koja su bila tako loše prevedena na srpski da ih nije bilo moguće razumeti. Kako navode, u opštini ne rade službenici iz srpske zajednice, a retko ko od zaposlenih govori srpski. U opštini se zapošljava sve veći broj mladi ljudi koji uglavnom ne znaju srpski.

U zgradi **opštine Istok/Istog** tokom poslednjih godina dana ima više obaveštenja na srpskom. Kada je reč o osoblju, u opštini nema službenika iz srpske zajednice. Stariji radnici opštine znaju srpski, mada od njihove volje zavisi da li će ga koristiti, dok mlađi službenici ne znaju srpski. Učesnici fokus grupe smatraju da bi trebalo da se otvori radno mesto ili za prevodica ili za službenika iz srpske zajednice koji bi mogao da im pomogne da se lakše dođu do dokumenata i informacija. Opština Istok/Istog postavlja obaveštenja na svoj veb-sajt, ali su ona dostupna samo na albanskom. Učesnici navode da uglavnom ne posećuju veb-sajtove i profile opština na društvenim mrežama jer znaju da tamo neće pronaći ništa na srpskom.

Kada je reč o **Kancelariji civilnog stanja u opštini Peć/Peja**, učesnici navode da je nekada potrebno da se promeni nekoliko radnika da bi se pojavio neko ko na srpskom može da objasni određeni postupak oko ekstrakta. Učesnici su, takođe, imali iskustva i sa pogrešnim unosom podataka u ekstrakt, zbog čega je bilo potrebno da čekaju nekoliko dana da se izvrše ispravke. Kad je **opština Istok/Istog** u pitanju, dokumenti koje izdaje **matične službe** su dvojezični, dok tamo rade i stariji službenici koji znaju srpski. Stanje u **Agenciji za civilnu registraciju u opštini Istok/Istog** učesnici ocenjuju kao loše zbog nedostatka službenika koji govore srpski.

Policija u opštini Istok/Istog se ocenjuje kao korektna što se tiče upotrebe jezika. Saobraćajna policija hoće da razgovara na srpskom. Stariji policajci znaju srpski, ali ima i mlađih koji ga govore. Kada je reč o saobraćajnim kaznama, one se uglavnom pišu na albanskom. Policajci na srpskom jeziku objasne o čemu je reč pre nego što stranka potpiše kaznu. Učesnici navode da nikada ne insistiraju da se kazne pišu na srpskom, mada je jedan učesnik pomogao policajcu da napiše kaznu na srpskom. Iskustva sa policijom u opštini Istok/Istog su pozitivna i prilikom vađenja potvrda da osoba nije pod istragom. Službenici govore srpski, dok su zahtev i potvrda dvojezični. Slično iskustvo postoji i u **sudu u opštini Istok/Istog** u vezi sa izdavanjem potvrde o neosuđivanosti. Osim toga, pozivi za sud su dvojezični, kao i presude.

U **opštini Peć/Peja** su iskustva sa **policijom** takođe uglavnom pozitivna. I stariji i mlađi policajci govore srpski i spremni su da ga koriste. U **sudu u opštini Peć/Peja** situacija je drugačija. Pozivi za sud i drugi spisi se uvek dostavljaju na albanskom, mada je prevod u sudu tokom ročišta dobar.

Pored iskustava u odnosima sa institucijama, tokom razgovora bilo je reči i o konkretnim situacijama u kojima je odsustvo prevoda imalo negativan efekat na potrebe učesnika. Učesnici iz opštine Istok/Istog su naveli primer konkursa za zapošljavanje u policiji. Brošure koje su se delile u vezi sa konkursom su u početku bile dostupne isključivo na albanskom. Tek nekoliko nedelja kasnije pojavila se verzija brošure na srpskom, mada je njen prevod bio veoma loš. U takvim situacijama učesnici mogu da prepoznaju da se za prevod koristi "google translate". Učesnici iz opština Istok/Istog i Peć/Peja su takođe ukazali na problem u vezi sa polaganjem vozačkog ispita. Kako navode, instruktori vožnje ne znaju srpski, dok su testovi za polaganje isključivo na albanskom i mogu se popuniti samo uz tuđu pomoć.

Kada je reč o pristupu informacijama u vezi sa epidemiološkom situacijom, učesnici su naveli da se pripadnici srpske zajednice iz opština Istok/Istog i Peć/Peja uglavnom informišu putem interneta, odnosno portala na srpskom jeziku kao što su Kossev, Kosovo Online, kao i preko televizija Most i Herc. Na ovaj način su dolazili i do informacija o merama kosovskih institucija u vezi sa borbom protiv epidemije, poput odluka o ograničenju kretanja. Kada je reč o ekonomskim merama i pomoći od 130 evra, pripadnici srpske zajednice su se oslanjali na informacije koje su dobijali jedni od drugih. Međutim, učesnici smatraju da su osobe generalno bile loše informisane o toj meri i da su shvatile šta je bilo neophodno tek nakon što su bile odbijene. Kako navode, neke osobe su dan za danom prvo dobile poruku da im je odobrena pomoć, a posle da je došlo do greške i da su odbijeni. Nekoliko osoba će morati da vrate novac.

Opština Dragaš/Dragashi

Fokus grupa u opštini Dragaš/Dragashi organizovana je kako bi se ispitalo kakvo je iskustvo pripadnika goranske zajednice u vezi sa poštovanjem jezičkih prava. Na početku diskusije bilo je reči o jezičkim specifičnostima Gore. Učesnici su objasnili da je maternji jezik kojim Goranci u Gori govore goranski ili našinski. Reč je o jeziku koji Goranci koriste u neposrednoj komunikaciji između sebe. Taj jezik, međutim, nije standardizovan pa zbog toga ne može biti u upotrebi u javnom životu. Jezik na kom se Goranci školuju je srpski koji, takođe, smatraju svojim maternjim jezikom. Prilikom određivanja ustavnog okvira kosovskih institucija, Goranci su se zato opredelili za srpski jezik kao jezik komunikacije u javnom životu. Kada od institucija primaju informacije, obaveštenja i dokumente, Goranci očekuju da oni budu prevedeni na srpski.

Kada je reč o poštovanju jezičkih prava Goranaca, učesnici navode da postoji razlika između centralnog i lokalnog nivoa. Lokalne vlasti u opštini Dragaš/Dragashi imaju više razumevanja i trude se da obezbede prevod, mada to čine u manjoj meri nego

što je to potrebno i nego što im to Ustav i Zakon nalažu. Prevod dokumenta koje opština obezbeđuje je prilično grub i omogućava da se razume suština, ali ne i nijanse. Problemi, međutim, dolaze do izražaja u pravnim sporovima kada razumevanja nijansi postaje važno kako bi na adekvatan način napisala žalba.

Kad je reč o obaveštenjima, konkursima za zapošljavanje, pozivima za subvencije i projekte koje opština objavljuje, u većini slučajeva nije obezbeđen prevod na srpski, već su dokumenti dostupni na albanskom ili engleskom. Kada se obezbedi verzija na srpskom, reč je o grubom prevodu koji se teško razume jer se, kako se pretpostavlja, koristi "google translate". Učesnici navode da se prevod obezbeđuje samo da bi se ispunila forma. Međutim, zbog odsustva kvalitetnog prevoda oni često ne razumeju šta mi je potrebno od dokumenata da bi se javili na neki konkurs. Kada se obrate službenicima telefonskim putem, ni tada ne dobiju odgovor. Ponekad sami obezbede prevod dokumenta, koji se potom deli po društvenim mrežama, mada je tada već kasno. To je razlog zašto mali broj poljoprivrednika i privrednika konkuriše za subvencije. Zbog odsustva prevoda mali broj njih uspeva da uloži žalbu na vreme u slučaju da budu odbijeni za subvenciju. Dok obezbede prevod odluke i shvate zašto su odbijeni, rok za žalbu je prošao.

Uprkos svim ovim primedbama, učesnici smatraju da lokalne vlasti imaju razumevanja za ove probleme i da se trude da ih otklone. Retko se dešava da službenici vrata stranku, već se uvek nađe neko da pomogne oko prevoda. Pisani prevod dokumenata se obezbeđuje posle određenog vremena, dok se vreme čekanja razlikuje u zavisnosti od direktorata.

Učesnici problem vide u tome što u opštini Dragaš/Dragashi nije zaposleno dovoljno službenika koji poznaju srpski jezik. U opštini rade dva prevodioca, dok ima i starijih radnika koji govore srpski. Oni očekuju da će problem u budućnosti biti veći jer mlade generacije službenika ne poznaju srpski. Pored toga, u opštini nema dovoljno službenika iz goranske zajednice jer se ne poštuju zakonske odredbe o obaveznom procentu radnika iz nevećinskih zajednica.

Kada je reč o centralnom nivou, primedbe povodom poštovanja jezičkih prava su još veće. Goranci su se izjasnili da žele da budu informisani na srpskom jer se na tom jeziku školuju. Međutim, centralne institucije to pravo ne poštuju. Kako navode, u 90 odsto slučajeva dokumenti koja se tiču njihovih prava stižu na albanskom. To se odnosi na opšte informacije, ali i na dokumente koji se tiču njih pojedinačno. Kad je reč o pojedinačnim aktima, institucije nekad i pošalju prevod ali je njegov kvalitet loš.

U opštini Dragaš/Dragashi se nalazi izdvojeno **odeljenje osnovnog suda** iz Prizrena. Prema iskustvu učesnika, prevodioci koji rade u sudu loše govore srpski. Usmeni prevod tokom ročišta je tako loš da stranci nije jasno šta su sudija ili tužilac hteli da kažu. Veliki deo izlaganja sudije ili tužioca se zapravo ni ne prevodi. Dok njihova izlaganja traju po nekoliko minuta, prevod koji izgovaraju prevodioci traje neuporedivo kraće. Iz tih razloga se dešava da stranke pogrešno odgovaraju na pitanja koja im se postavljaju, što može ozbiljno da ugrozi njihov položaj pred sudom. Srećna okolnost je kada proces vodi sudija koji govori srpski jezik pa razume šta stranka govori, a ponekad i sam prevede bolje nego prevodilac.

Pozivi za ročišta, optužnice, presude i svi drugi sudski spisi strankama uvek prvo stignu na albanskom. Ukoliko stranka zatraži prevod, on najčešće stigne tek posle nekoliko nedelja. Kada je reč o zapisniku, nakon ročišta strankama bude saopšteno da verziju na albanskom mogu da dobiju odmah, a da prevod na srpski moraju da čekaju. Kada prime presudu na albanskom, stranke iz goranske zajednice ne traže službeni prevod već ga sami obezbeđuju kako im ne bi istekao rok za žalbu. Kada napišu žalbu na srpskom oni, takođe, sami obezbede prevod na albanski. Kako navode, pravo da podnose dopise sudu na srpskom se ne koristi jer bi u tom slučaju morali da čekaju da sud odredi prevodioca koji će to prevesti, a to se dugo čeka.

Kada je reč o pravosudnim organima, učesnici smatraju da se njihova jezička prava ne poštuju a da to ugrožava i ostvarivanje njihovih drugih prava. Sličan problem postoji i sa **privatnim izvršiteljima** koji navode da potpisuju dokumenta koja ne razumeju.

Dodatan problem sa kojim se pripadnici goranske zajednice susreću pred sudovima odnosi se na činjenicu da ih redovno u zapisnik upisuju kao pripadnike bošnjačke zajednice. Na početku procesa, sudija navodi da je stranka bošnjačke nacionalnosti i da će biti obezbeđen prevod na bosanskom, pri čemu ih uopšte ne pita kako se izjašnjavaju.

Problem sa jezičkim pravima u opštini Dragaš/Dragashi dolazi do izražaja i u **zdravstvenom sistemu**. Zdravstvene ustanove u Gori su deo kosovskog sistema. Ne postoje ambulante koje su deo paralelnog srpskog zdravstvenog sistema, kao što je to slučaj u sredinama gde žive pripadnici srpske zajednice. Problem sa kojim se suočavaju se odnosi na činjenicu da u bolnicama i ambulantomama nema prevodioca koji mogu da im objasne dijagnozu, dok mladi doktori ne znaju srpski. Da nije pripadnika goranske zajednice koji rade u zdravstvenim ustanovama, Goranci uopšte ne bi mogli da pristupe zdravstvenim uslugama.

Kada je reč o informisanju u vezi sa epidemiološkom situacijom, obaveštavanja Goranaca o preduzetim merama nije bilo adekvatno. Obaveštenja, odluke i zaključci **Kriznog štaba opštine Dragaš/Dragashi** su u 90 odsto slučajeva na zvaničnom veb-sajtu opštine bili postavljeni isključivo na albanskom. Kada su obaveštenja bila dostupna na srpskom, uglavnom je bio reč o grubom prevodu u kome je mnogo toga bilo nedorečeno. U takvoj situaciji, pripadnici goranske zajednice informacije su dobijali privatnim putem, zahvaljujući kontaktima u kriznom štabu, pa se to potom širilo po društvenim mrežama.

Kada je reč o ekonomskoj pomoći iz mere 15, pripadnici goranske zajednice su ispoštovali preporuku da prijave podnesu elektronskim putem kako bi se izbeglo stvaranje gužvi. Goranci su većinski podneli prijave putem interneta iako je formular bio nerazumljiv i u padajućem meniju nije nudio opciju Goranac, iako je reč o ustavnoj kategoriji, za razliku od opcija Namac ili Crnogorac koje su bile ponuđene. Goranci su se prijavljivali za ovu pomoć elektronskim putem očekujući da će posle elektronskim putem dobiti obaveštenja da li je pomoć odobrena, da li su odbijeni i zašto. Da su odgovore dobili elektronskim putem, kao što su očekivali, imali bi jasnu predstavu na šta treba da se žale ukoliko su odbijeni. Međutim, obaveštenja o odbijanju su dobili putem SMS poruka što nije valjan osnov za žalbu. Iz ovog razloga, učesnici su izrazili sumnju da je diskreciono i proizvoljno odlučivano ko će dobiti pomoć.

5. Zaključci i preporuke

Službena ravnopravnost albanskog i srpskog jezika ima posebnu ulogu u održavanju osjetljive ravnoteže između većinskog albanskog stanovništva i nevećinskih zajednica na Kosovu. Iako srpski jezik predstavlja manje zastupljeni službeni jezik, njegova ravnopravna upotreba od strane institucija na Kosovu ima višestruki značaj za položaj srpske i drugih nevećinskih zajednica. Samim tim, kršenje Zakona o upotrebi jezika od strane institucija dovodi stanovnike Kosova koji koriste srpski jezik u neravnopravan položaj i otežava im pristup javnim uslugama.

Vanredne okolnosti, poput pandemije, pojačavaju probleme sa kojima se pripadnici nevećinskih zajednica suočavaju zbog kršenja jezičkih prava. Zbog toga je Godišnji izveštaj o jezičkim pravima na Kosovu za 2020. godinu posvećen poštovanju Zakona o upotrebi jezika od strane centralnih institucija za vreme pandemijske krize. Ovaj izveštaj ima za cilj da dokumentuje propuste i nemarnost centralnih institucija u poštovanju službene dvojezičnosti, kao i da pokaže kakve posledice ovi propusti imaju na položaj stanovnika Kosova koji govore srpski jezik.

U periodu od sredine marta do sredine oktobra 2020. godine, zabeležena su kršenja Zakona o upotrebi jezika od strane centralnih institucija u vezi sa upotrebom srpskog jezika koja se mogu svrstati u tri oblika. U pitanju su: potpuno odsustvo prevoda, kašnjenje u obezbeđivanju prevoda, loš kvaliteta prevoda.

Odsustvo informacija na srpskom jeziku je kod pripadnika srpske i drugih nevećinskih zajednica stvaralo utisak da ih centralne institucije ignorišu. Zanemarivanje srpskog jezika tokom pandemije dovelo je do produblivanja nepoverenja koje oni osećaju prema kosovskim institucijama, ali je stvaralo i praktične prepreke u ostvarivanju drugih prava.

Tokom pandemijske krize je naročito došlo do izražaja kako se kršenje jezičkih prava posledično odražava na ostvarivanje prava na pristup informacijama. Zbog odsustva prevoda na srpski, pripadnici nevećinskih zajednica imali su ograničen pristup informacijama o epidemiološkoj situaciji, ali i o merama koje su institucije preduzimale u cilju borbe protiv epidemije i prevazilaženja njenih ekonomskih posledica. To je sledstveno povećavalo opasnost od širenja virusa, ali i rizik da stanovnici Kosova koji ne govore albanski budu sankcionisani zbog kršenja mera ili da ostanu uskraćeni za ekonomsku pomoć.

Pored problema sa kojima se suočavaju građani, ovaj izveštaj osvetlio je i prepreke sa kojima se suočavaju srpski novinari na Kosovu zbog kršenja Zakona o upotrebi jezika. Reč je o dimenziji ovog problema koja do sada nije bilo dovoljno vidljiva zbog ogromnog napora koji mediji ulažu u prevazilaženje propusta koje prave institucije. Izveštaj je ukazao kako kršenje jezičkih prava otežava medijima da profesionalno rade svoj posao i stvara im dodatne troškove. Osim toga, pokazano je kako mediji ulažu veliki trud i sopstvene resurse kako bi nadomestili propuste institucija. U skladu sa tim se može pretpostaviti da bi problemi zbog odsustva informacija na srpskom imali još veće razmere da srpski mediji ne nastoje da ublaže nemarnost institucija.

Brojni novinari i organizacije civilnog društva su u više navrata tokom pandemijske krize reagovali povodom odsustva informacija na srpskom. Pritužbe su upućivane ili direktno institucijama koje su kršile Zakon o upotrebi jezika ili Kancelariji poverenika za jezika. Nakon podnošenja pritužbi, situacija bi se nakratko popravila, ali bi se nedugo zatim sve vratilo na staro. U tom pogledu, još jedna pouka na koju je ukazala pandemijske krize jeste da nedostaje efektivan mehanizam koji može da obezbedi puno poštovanje Zakona o upotrebi jezika od strane svih centralnih institucija.

Budući da Kosovu predstoji dug put borbe za suzbijanje epidemije i saniranje zdravstvenih, ekonomskih i psiho-socijalnih posledica koje ona ostavlja, od presudne važnosti je učiti na lekcijama iz prethodnih perioda krize i izbegavati ponavljanje istih grešaka. Ključna pouka koju bi centralne institucije trebalo da ponesu iz 2020. godine jeste da dostupnost informacija ima nezamenjivu ulogu u borbi protiv epidemije i njenih posledica.

Kršenje Zakona o upotrebi jezika i nemarnost centralnih institucija u obezbeđivanju informacija na srpskom jeziku dovelo je pripadnike srpske zajednice i druge stanovnike Kosova koji koriste srpski jezik u vreme pandemijske krize u neravnopravan i nepovoljan položaj. Pravovremeno i potpuno objavljivanje informacija o epidemiloškoj situaciji i preduzetim merama na oba službena jezika pod jednakim uslovima zato treba da se postane prioritet institucija kako bi se obezbedilo ravnopravna zaštita svih stanovnika Kosova u borbi protiv krize pogađa sve bez obzira na to kojim jezikom govore.

5.1. Preporuke

u kratkom roku

1. Ministarstvo zdravlja i Nacionalni institut za javno zdravlje, kao ključne institucije u borbi protiv epidemije, trebalo bi da prekinu sa dosadašnjom praksom zanemarivanja srpskog jezika i da se postaraju da sve informacije koje objavljuju budu istovremeno dostupne na albanskom i srpskom. Ovo se odnosi na informacije koje ove institucije objavljuju na svojim veb-sajtovima i društvenim mrežama i na saopštenja koja dostavljaju medijima.

2. Vlada Kosova i druge centralne institucije koje imaju značajnu ulogu u borbi protiv pandemijske krize, poput Ministarstva finansija i transfera, Ministarstva unutrašnjih poslova i Policije Kosova, treba da obezbede strogo poštovanje Zakona o upotrebi jezika i službene dvojezičnosti. Sve odluke i obaveštenja u vezi sa pandemijskom krizom treba da budu istovremeno bude objavljene na albanskom i na srpskom.
3. Sve centralne institucije koje objavljuju informacije u vezi sa pandemijskom krizom treba da osiguraju odgovarajući kvalitet prevoda na srpski jezik i da u tu svrhu odrede veće resurse za lektorisanje prevedenih dokumenata.
4. Sve centralne institucije treba da obezbede da sva saopštenja u vezi sa pandemijskom krizom koja se dostavljaju medijima budu dvojezična i da prevod na srpski bude odgovarajućeg kvaliteta, kao i da na konferencijama za novinare i događajima otvorenim za javnost bude obezbeđen prevod na oba službena jezika.
5. Sve institucije bi trebalo da se pridržavaju Zakona o opštoj administrativnoj proceduri koji ih obavezuje da službeni jezik na kome im se stranka obrati smatraju jezikom postupka i da sve odgovore zainteresovanim strankama upućuju na službenom jeziku koji one razumeju.
6. Za vreme trajanja vanredne situacije, institucije bi trebalo da uspostave partnerstvo sa organizacijama civilnog društva i medijima koji imaju prevodilački kapacitet i koji bi u hitnim slučajevima mogli da pruže podršku u obezbeđivanju prevoda.

u srednjem roku

1. Sve centralne institucije treba da obezbede da njihovi veb-sajtovi poseduju funkcionalne verzije na oba službena jezika i da se redovno ažuriraju identičnim informacijama.
2. Sve centralne institucije koje poseduju zvanične naloge na društvenim mrežama treba da obezbede da sve objave budu dvojezične.
3. Sve centralne institucije bi trebalo da, pored ravnopravne upotrebe srpskog jezika, garantuju i odgovarajući kvalitet prevoda na srpski koji omogućava razumevanje. S tim u vezi je potrebno izdvojiti veće resurse za usluge lektorisanja prevedenih dokumenata.
4. Potrebno je ojačati mehanizme za nadzor nad sprovođenjem Zakona o upotrebi jezika i utvrđivanja odgovornosti institucija i odgovornih lica zbog kršenja Zakona.

