



IPA Energy + Water Consulting



MVV Energie AG



Edinburgh Economics

Numri i kontratës: 05KOS01/05/004

Raport mbi Çështjet Gjimore dhe Minoritare

Raporti Final
Referenca e Dokumentit IPA/16/DEL

Përkrahje Institucionale për ZRRUM-in

26 Shkurt 2008



Përkrahje Institucionale për Zyrën Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina, Kosova

Projekti i financuar nga BE dhe i menaxhuar nga Agjencia Europiane për Rindërtim



IPA Energy +Water Consulting



MVV Energie AG



Edinburgh Economics

Përkrahje Institucionale për ZRRUM-in



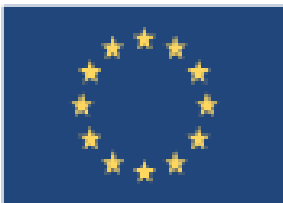
IPA Energy +Water Consulting
41 Manor Place
Edinburgh
EH3 7EB
Scotland

Tel: +44 (0) 131 240 0840

Fax: +44 (0) 131 220 6440

Email: contact@ipaenergy.co.uk

web: www.ipaenergy.co.uk



Përkrahje Institucionale për Zyrën Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina, Kosova

Projekti i financuar nga BE dhe i menaxhuar nga Agjencia Europiane për Rindërtim

PËRMBAJTJE

<u>1</u>	<u>PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>HYRJE</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>TERMAT E REFERENCËS</u>	<u>4</u>
3.1	Hyrje	4
3.2	TeR së Projektit	4
3.3	Draft-Raporti Fillestar-Komentet e AER-it	5
3.4	Propozimet e Raportit Përfundimtar Fillestar	5
3.5	Qasja në Shërbimet	7
3.6	Furnizimet në vende rurale	8
3.7	Përfshirja e Çështjeve Primare	8
3.8	Aktivitet e Fundit e Projektit lidhur me Çështjet Gjinore dhe Minoritare në ZRRUM	8
3.9	Përmbledhje e Rezultateve të ZRRUM-it, të arritura deri tani (Janar 2008)	14
<u>4</u>	<u>VIZITA NGA EKSPERTI PËR ÇËSHTJE GJINORE DHE MINORITARE</u>	<u>15</u>
4.1	Hyrje	15
4.2	Programi i vizitave (10-17 Tetor 2007)	15
4.3	Takimi me Komunitat Veriore	15
<u>5</u>	<u>“PËRFSHIRJA” E ÇËSHTJEVE GJINORE DHE MINORITARE</u>	<u>17</u>
5.1	Pasqyrë	17
<u>6</u>	<u>REKOMANDIMET</u>	<u>19</u>
6.1	Konteksti ligjor për rekomandimet	19
6.2	Rekomandimet për ZRRUM-in dhe Ofruesitë e Shërbimeve mbi Çështjet Gjinore	19
6.3	Rekomandimet për ZRRUM-in lidhur me Çështjet Minoritare	20
6.4	Rekomandimet e Jashtme për Komunitatë lidhur me Minoritetet	28
6.5	Rekomandimet për përmirësimin e Marrëdhënieve me Komunitat në të cilat shumica e popullatës është serbe	29
	<u>SHTOJCA I- PËRMBLEDHJE E LEGJISLACIONIT RELEVANT</u>	<u>31</u>
	<u>SHTOJCA II – EMRAT E KOMUNAVE NË GJUHËN SHOQPE DHE SERBE</u>	<u>36</u>
	<u>SHTOJCA III-VENDIMI I UNMIK-UT 2004-23 MBI EMRAT ZYRTAR TË KOMUNAVE</u>	<u>37</u>
	<u>SHTOJCA IV-SHEMBULL I POLITIKËS BILINGUALE-ELEMENTET KYÇE</u>	<u>39</u>

Historia e Dokumentit dhe Statusi

Versioni	Data	Përgatitur Nga	Aprovuar Nga	Hollësitë e Rishikimit
01	16/01/08	Aisling Lyon (AS)	Graham Cleverly (GC)	Nuk ka

Shpërndarja e kopjeve:

Draft Raport					
Numri i Rev	Sasia	Data	Formati	Lëshuar Nga	Lëshuar për
0	1	16/01/08	Elektronik (nga EM)	GC	AER-Alan Brown/Besime Kajtazi
0	1	16/01/08	Elektronik (nga EM)	GC	ZRRUM: Afrim Lajci
0	1	16/01/08	Elektronik (nga EM)	GC	Aisling Lyon: ekspert për çështje gjinore dhe minoritare
Raporti Përfundimtar					
0	1		Elektronik (nga EM)	GC	AER-Alan Brown/Besime Kajtazi
0	1		Elektronik (nga EM)	GC	ZRRUM: Afrim Lajci
	1		Elektronik (nga EM)	GC	IPA: Anthony Robson

Versioni i Dokumentit : 01

Numri i Projektit: 2045

Shtypur

E fundit e ruajtur:

Emri i Dosjes: Raport mbi Çështjet Gjinore dhe Minoritare versioni 0_080116

Autori(ët): Graham Cleverly

Menaxher i Projektit: Graham Cleverly

Emrat e Organizatave: IPA Energy +Water Consulting, MVV Energie and Edinburgh Economics

Emri i Projektit: Përkrahje Institucionale për ZRRUM-in

Emri i Dokumentit: Draft-Raporti mbi Çështjet Gjinore dhe Minoritare-Janar 2008

1 PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Ky raport kryesisht bazohet në vizitën e shkurtë (4 ditë pune) në Tetor 2007, të bërë nga eksperti i projektit për çështje gjinore dhe minoritare por gjithashtu merr parasysh edhe zhvillimet e fundit në ZRRUM lidhur me çështjet minoritare (kryesisht me çështjet gjuhësore) dhe aktivitetet e tjera relevante të ndërmarra nga Udhëheqësi i Ekipit.

Siç është sqaruar në Kapitullin 5 të këtij Raporti, shqyrtimi i çështjeve minoritare dhe gjinore duhet të përfshihen në një politikë ose kontekst më të gjerë nga ZRRUM-i dhe ofruesitë e shërbimeve dhe nuk duhet të konsiderohen si temë e izoluar e ekspertit.

Ky Raport përfshinë një numër të rekomandimeve të zbatueshme si për ZRRUM-in ashtu edhe për Ofruesitë e Shërbimeve të Ujit dhe Mbeturinave.

Disa nga rekomandimet tashmë pjesërisht janë implementuar nga ZRRUM-i apo Ofruesitë e Shërbimeve por të tjerë ende duhet të pranohen dhe të implementohen.

Rekomandimet janë të paraqitura në Kapitullin 6 të këtij Raporti me titujt në vijim:

- Konteksti ligjor
- Rekomandimet për ZRRUM-in dhe Ofruesitë e Shërbimeve mbi çështjet gjinore
- Rekomandimet për ZRRUM-in mbi çështjet minoritare
- Rekomandimet e Jashtme për Kompanitë lidhur me Minoritetet
- Rekomandimet për përmirësimin e marrëdhënieve me komunat e serbe.

2 HYRJE

Ky raport është Produkt i Projektit Nr. 7 si i modifikuar në Raportin e 2-të të Përkohshëm i datës Shtator 2007 dhe kryesisht bazohet në vizitën e shkurtë (që përfshinë katër ditë të punës) në Kosovë, në Tetor 2007 nga Eksperti i projektit për Çështje Gjinore dhe Minoritare.

Megjithatë, në Kapitullin vijues, ky raport gjithashtu përfshinë zhvillimet dhe përmirësimet e tjera të projektit lidhur me çështjet gjinore dhe minoritare që janë bërë para dhe pas vizitës së ekspertit.

3 TERMAT E REFERENCËS

3.1 Hyrje

Kjo pjesë e raportit përsërit gati shumë nga informacione që tashmë janë përfshirë në Kapitullin 4 të Raportit e Dytë të Përkohshëm të Aprovuar, të datës Nëntor 2007. Këtu është i përfshirë konteksti për Kapitujt e Raportit që vijojnë (që përqëndrohen në rekomandimet e ekspertit për çështjet gjinore dhe minoritare të dhëna gjatë vizitës së saj në Tetor 2007). Kjo kryesisht bëhet me qëllim që të njihen disa zhvillime të rëndësishme që janë bërë veçanërisht lidhur me çështjet gjinore në ZRRUM gjatë vitit 2007 d.m.th. para vizitës së bërë nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare.

Në Raportin e Dytë të Përkohshëm Fillestar, të datës Nëntor 2007, është cekur:

“Raporti i projektit, së shpejti do t’i dorëzohet AER-it dhe ZRRUM-it për aprovim në pajtim me Produktin e Projektit Nr 7 ku përfshihet pozita aktuale dhe qëndrimi i ZRRUM-it dhe i kompanive të ujit dhe mbeturinave lidhur me çështjet gjinore dhe minoritare dhe rekomandimet mbi çfarëdo ndryshime të nevojshme”.

Ky dokument është Raport i Projektit që i referohet të dhënave të lartpërmendura.

3.2 TeR së Projektit

TeR origjinale të Projekti kanë përfshirë disa referenca të përgjithshme (p.sh. pika 2.3) të çështjeve lidhur me çështjet gjinore dhe minoritetet-kryesisht lidhur me trajnimin e stafit të ZRRUM-it dhe rregullimin e marrëdhënieve me konsumatorë ku rezultatet e kërkuara të projektit “duhet të sigurojnë që nevojat e minoriteteve dhe femrave të mirren parasysh”.

Referencat janë bërë gjithashtu në TeR për Përkrahje Organizative (pika 4.2.1.1) që përfshijnë kërkesën që “nga konsultanti pritet të përkrahë të gjitha aktivitetet kryesore lidhur me funksionimin e Zyrës Rregullatore duke përfshirë përgatitjen e strukturës organizative për të siguruar mosdiskriminimin ndaj femrave dhe minoriteteve”.

Veç kësaj TeR lidhur me Përkrahjen direkte Teknike (pika 4.2.2) kërkon “përmirësim të strukturës organizative (ZRRUM) për të ngritur shërbimet ndaj konsumatorëve dhe siguruar përfshirjen e femrave dhe minoriteteve dhe barazinë në trajtimin e këtyre grupeve”.

Prandaj TeR fokusohet në dy aspekte kryesore në vijim ku çështjet si gjinia¹ dhe minoritetet² duhet të mbulohen nga konsultantët si pjesë e këtij projekti:

¹ Në këtë raport, me gjini nënkuptojmë femrat

1. Lidhur me Strukturën Organizative të ZRRUM-it
2. Lidhur me ZRRUM-in për rregullimin e marrëdhënieve/udhëzuesit³ me konsumatorë

3.3 Draft-Raporti Fillestar-Komentet e AER-it

Në letrën e AER-it ku komentohet mbi draft-Raportin Fillestar, të datës 26 Janar 2007 është përfshirë *ndërmjet tjerash* edhe (pika 2):

Raporti fillestar duhet të përfshijë më shumë referenca për përfshirjen e çështjeve gjinore dhe minoritare, veçanërisht se si projekti do të përkrahë ZRRUM-in në sigurimin që nevojat e grupeve të veçanta janë marrë parasysh nga kompanitë e ndryshme (të ujit dhe mbeturinave). Gjithashtu duhet të adresohet çështja për përmirësimin e marrëdhënieve me Komunat veriore (d.m.th Serbe).

Me këtë, kërkesat e lartpërmendura të AER-it e zgjerojnë TeR origjinale për të përfshirë dy komponentë të ri dhe të rëndësishëm të projektit që kanë të bëjnë me:

- a) **Kompanitë** d.m.th “*veçanërisht se si projekti do të përkrahë ZRRUM-in në sigurimin që nevojat e grupeve të veçanta janë marrë parasysh nga kompanitë e ndryshme (të ujit dhe mbeturinave).*”
- b) **Komunat veriore** d.m.th. “*përmirësimin e marrëdhënieve⁴ me Komunat veriore (d.m.th Serbe).*”

Duhet të ceket që nuk ka referencë për “sigurimin që nevojat e grupeve të veçanta mirren parasysh nga kompanitë e ndryshme” ose për “përmirësimin e marrëdhënieve me Komunat veriore” në projektin e TER i cili, siç është përshkruar më lartë, është qartë i kufizuar në shqyrtimin e aktiviteteve të ZRRUM-it.

3.4 Propozimet e Raportit Përfundimtar Fillestar

Siç është cekur në Raportin Përfundimtar Fillestar, pika 5.6.6, pika 4.2.2 që ka të bëjë me TER kërkon që Konsultanti “të ketë njohuri dhe të jep udhëzime për të mbështetur përgatitjen dhe implementimin e udhëzuesve mbi shërbimet ndaj konsumatorëve si një standard minimal për përdorim nga kompanitë në marrëveshjet e tyre kontraktuale me konsumatorët”. Megjithatë, Rregullat e hollësishme (d.m.th Rregullat mbi Kartën e Konsumatorëve) që mbulojnë Shërbimet ndaj Konsumatorëve për Shërbimet e Grumbullimit të Mbeturinave të

² Në minoritetet në Kosovë kryesisht përfshihen Serbët por gjithashtu edhe minoritetet tjera p.sh. Boshnjakët, Ashkalitë/Egjiptianët, Romët dhe Goranët

³ Udhëzuesit supozohen të jenë Rregullat e ZRRUM-it për dokumentet e jashtme publike kurse Udhëzuesit e brendshëm për përdorim të brendshëm nga stafi i ZRRUM-it.

⁴ Komponenti b) më lartë, supozohet të lidhet me marrëdhëniet në mes të ofruesve të shërbimeve (d.m.th. kompanitë) dhe Komunave veriore

Ngurta dhe Shërbimet e Ujit, **tashmë ekzistojnë**⁵ dhe përfshijnë kërkesat e hollësishme ku janë të përfshira (që përmbajnë):

- Të Drejtat dhe Obligimet e Përgjithsme të Konsumatorit
- Të Drejtat dhe Obligimet e Përgjithshme të Ofruesit të Shërbimeve
- Kartën e Konsumatorëve
- Kontratën e Shërbimit
- Regjistrin e Konsumatorëve⁶
- Faturimin për Shërbimet
- Zbatueshmërinë dhe Gjykitjen

Siç është konstatuar në Raportin Përfundimtar Fillestar, sipas mendimit të Konsultantit, këto pika ekzistuese tashmë mbulojnë në mënyrë adekuate kërkesat për “udhëzuesitë mbi shërbimet ndaj konsumatorëve” **përveç, në mënyrë specifike lidhur me “sigurimin që nevojat e minoriteteve dhe grave të mirren parasysh plotësisht” si është përcaktuar në pikën 2.3 që ka të bëjë me TER dhe si është përmendur në pikën 7, në përgjigjen e AER-it, të datës 26 Janar 2007 ndaj draftit të mëhershëm në Raportin Fillestar.**

Prandaj, kemi marrë përsipër sipas Raportit Përfundimtar Fillestar të shqyrtojmë Rregullorët/draft Ligjin aktual të ZRRUM-it dhe Rregullat dhe të përpilojmë “udhëzuesitë” **e brendshëm** të ZRRUM-it si është nevoja, për të siguruar që nevojat e minoriteteve dhe grave mirren parasysh. Ne gjithashtu kemi marrë përsipër për të diskutuar këtë çështje me të gjitha palët tjera përfshirë përfaqësuesit e ZRRUM-it dhe AKM-së si dhe UNMIK-ut, UNDP-së dhe OSBE-së për të arritur deri te një mirëkuptim i përbashkët se si të sigurohet që kjo kërkesë të mirret plotësisht parasysh.

⁵ Mund të konkludohet që kjo detyrë ka qenë kërkesë e nevojshme kur janë hartuar TER në 2005 por është kompletuar me përjashtim të udhëzuesve specifik mbi çështjet gjinore dhe minoritare nga ZRRUM-i në kohën kur ka filluar projekti i përkrahjes për ZRRUM në Shtator 2006. Megjithatë, aspektet gjinore dhe minoritare do të shqyrtohen si pjesë e këtij projekti dhe do të zhvillohen udhëzuesit kur është nevoja.

⁶ Ofruesitë e shërbimeve të ujit dhe grumbullimit të mbeturinave kanë hasur në shumë vështirësi gjatë regjistrimit të konsumatorëve (edhe me ata që i kanë paguar faturat e tyre me kohë) dhe % e konsumatorëve të regjistruar është relativisht e vogël për të gjithë ofruesit e shërbimeve të ujit dhe grumbullimit të mbeturinave. Si pjesë e projektit është/do të bërë/bëhet këmbimi i përvojave në vendet e tjera përfshirë Portugalinë gjatë udhëtimit studimor dhe ndoshta edhe në Skotlandë për të pasur parasysh praktikat tjera. Ka mundësi që në vendet tjera nuk bëhet regjistrimi i konsumatorëve dhe që lidhja e kontratës zyrtare në mes konsumatorit dhe ofruesit e shërbimeve nuk konsiderohet si e nevojshme. Nëse regjistrimi konsiderohet si i panevojshëm atëherë mund të nevojitet që të bëhen ndryshime në Rregullat pas një kohe nga ZRRUM-i. Mund të jetë më e rëndësishme që baza e të dhënave të konsumatorëve të përmirësohet dhe të kompjuterizohet duke përdorur qasjen e njëjtë të adoptuar nga KEK-u. Kjo do të mundësojë Ndërmarrjeve Publike të ndajnë bazën e të dhënave lidhur me identifikimin e rasteve sociale si dhe konsumatorët që nuk paguajnë vazhdimisht dhe gjithashtu të mundësojë një analizë sa më të hollësishme të ndryshimeve regjionale në eficiencën e inkasimit dhe analizën e përbalueshmërisë.

Megjithatë, gjatë përgatitjes së Raportit të dytë të Përkohshëm, është bërë e qartë se Rregullat aktuale të ZRRUM-it mbi Kartën e Konsumatorëve (d.m.th “Udhëzuesitë”) duhet të modifikohen që **pjesa e re mbi çështjet gjinore dhe minoritare** të përfshihet në vend të propozimit e mëparshëm për krijimin (përpilimin) e “udhëzuesve” të ri të mbrendshëm të ZRRUM-it, siç është propozuar më lartë.

Shënim: Duke marr parasysh këshillën e mëparshme nga ekspertët ligjor të Shtyllës IV të dhënë ZRRUM-it, Rregullat e reja të ZRRUM-it ose “Udhëzuesitë” nuk mund të lëshohen nga ZRRUM-i – megjithatë, Rregullat ekzistuese mund të modifikohen.

Komentet tona fillestare mbi përfshirjen e çështjeve që kanë të bëjnë me minoritetet dhe gjininë lidhur me krijimin e udhëzuesve shtesë mbi shërbimet ndaj konsumatorëve janë të përmbledhura në Raportin Përfundimtar Fillestar, pjesa 5.6.6 (faqet 36-39) dhe nuk përsëriten këtu, për të bërë dallimin (ndarjen), sa do që është e mundur të çështjeve gjinore dhe minoritare nga çështjet e tjera më të përgjithshme.

Produkti i këtij komponenti të projektit siç është përcaktuar në raportin Final Fillestar të datës Mars 2007, **është përfshirë në Raportin e Përkohshëm Nr. 2 si në vijim:**

Produktet:

Sigurimi i raportit të shkurtë që paraqet hollësisht:

- a) çfarëdo nene shtesë (të jashtme) në Rregullat ekzistuese mbi Kartën e Konsumatorëve (d.m.th. “udhëzuesit”) me çfarëdo ndryshime të propozuara në çështjet e lartpërmendura mbi shërbimet ndaj konsumatorëve dhe çfarëdo procedura tjera relevante të shërbimeve ndaj konsumatorëve, të identifikuar gjatë shqyrtimit për të siguruar që nevojat e minoriteteve dhe femrave përfshihen tërësisht në Rregullat e ZRRUM-it mbi Kartën e Konsumatorëve.
- b) Rekomandimet për ofruesit e shërbimeve duhet të mirren për të siguruar që nevojat e grupeve të veçanta mirren parasysh nga ana e ofruesve të ndryshëm të shërbimeve dhe ata të njohin nevojat e minoriteteve dhe femrave lidhur me sigurimin e qendrave të konsumatorëve dhe specifikimin e sistemeve për zgjidhjen e aneksave dhe faturimin.

Afati: 2007-Q4

Kontribuesit: Eksperti për çështje gjinore dhe minoritare (AL) and Udhëheqësi i Ekipit / Ekspert për Rregullator të Ujit (GC)

3.5 Qasja në Shërbimet

Publikimi i BE-së “Përfshirja e Çështjeve Minoritare”, të datës Qershor 2006 identifikon në Pikën 3 “Kosova nën Administrimin e UN-Minoriteteve kanë nevojë për Analizë, Pasqyrë”:

Disa nga vështirësitë lidhur me kthimin ka të bëjë me qasjen në shërbime siç janë uji dhe energjia elektrike dhe gjithashtu integrimi i komuniteteve. Megjithatë kthimet e qëndrueshme janë dokumentuar në regjionet juglindore të Kosovës (Gjilan, Kamenicë dhe Viti) dhe në njëfarë mase edhe në regjionet qendrore.

3.6 Furnizimet në vende rurale

Siç është cekur në Raportin Vjetor të Performancës për 2006 “ZRRUM-i nuk ka kurfarë juridiksioni për ofruesitë privat të furnizimit me ujë, ofruesit e shërbimeve të ujit të pakeluar në shishe ose operatorët që nuk i takojnë ndërmarrjeve publike që ofrojnë shërbime të furnizimit me ujë jashtë zonave të defnuara të shërbimeve të Ndërmarrjeve Publike p.sh. furnizimi i ujit në vende rurale”. Në praktikë, përfshirja e çështjeve direkte është e kufizuar për momentin në aktivitetet e Ndërmarrjeve Publike dhe kështu që në përgjithësi dhe për momentin **përrjashton furnizimin me ujë në vende rurale**. Përrderisa ky kufizim përrjashton një numër të madh të minoriteteve që jetojnë vendet rurale të kenë qasje në shërbimet e ujit përrmes Ndërmarrjeve Publike, ai megjithatë nuk reflekton mandatin aktual të ZRRUM-it i cili kufizohet në rregullimin e Ndërmarrjeve Publike (të licencuara).

3.7 Përrfshirja e Çështjeve Primare

Tri çështje primare që duhet të përrfshihen në Raportin e Përrkohshëm (të dytë), në pajtim me kërkesat e rishikuara nga AER përr Raportet e Përrkohshme, në EM e tyre, të datës 17 Gusht 2007, përrfshijnë:

- Barazinë gjinore
- Përrfshirjen/Pjesëmarrjen e Minoriteteve
- Dimensionin e Mjedisit

“Dimensioni i Mjedisit” është bazë e projektit të përrgjithshëm dhe është konsideruar si gjithëpërrfshirës në të gjitha produktet e projektit dhe kështu që nuk është trajtuar veçmas në këtë Raport.

3.8 Aktivitet e Fundit e Projektit lidhur me Çështjet Gjinore dhe Minoritare në ZRRUM

3.8.1 Struktura organizative, njoftimet (lajmërimet në gazetë)

Struktura organizative e ZRRUM-it

Struktura Organizative e ZRRUM-it është ndryshuar në Prill 2007 me përrkrahjen e projektit (Produkt i Projektit Nr. 1). Fokusi kryesor të strukturës së ndryshuar në përrputhje me praktikën e mirë, ka qenë reflektimi i zhvillimit të ZRRUM-it nga zyra e *orientuar në mënyrë ‘teknike’* e cila përr herë të parë është themeluar në 2004 (përrfshirë seksionet e ndara teknike përr sektorët e ujit dhe mbeturinave) në *zyrën e orientuar në performancë*, përrmes krijimit të seksioneve të reja përr monitorimin e performancës me Udhëheqësin e Performancës dhe juristin përr shërbimet ndaj konsumatorëve.

Shpalljet në gazetë përr plotësimin e stafit në ZRRUM

ZRRUM ka bërë shpallje në shtypin Kombëtar⁷ të Kosovës në gjuhën shqipe (në tri gjuhë zyrtare: gjuhë shqipe, angleze dhe serbe) për zëvendësimin e disa pozitave të stafit të cilat kanë mbetur të zbrazëta nga largimi i katër Udhëheqësve të Seksioneve në Shkurt 2007 dhe më pas edhe për pozita të reja (p.sh. Udhëheqësi i ri i performancës, eksperti i ri për tarifa të ujit etj) duke reflektuar ndryshimin në strukturën organizative. Nuk ka pasur aplikacione nga minoritetet për cilën do nga pozitat e shpallura.

Për pozitën e udhëheqësit të Seksionit për Ligj dhe Licencim është caktuar një femër (Znj. Mejreme Cërnobregu) në Korrik 2007 dhe ka marrë pjesë në udhëtimin studimor në Portugali, në Nëntor 2007. Eksperti i ri Ndërkombëtar i projektit (Anthony Robson), i cili është jurist kompetent në Britaninë e Madhe, ka marrë pjesë në intervistën e bërë me Mejreme Cërnobregu.

Plotësimet e tjera të vendeve të punës ku përfshihen Udhëheqësi i Tarifave dhe pozita e re për Udhëheqësin për Monitorimin e Performancës janë bërë me ngritjen e pozitës së stafit ekzistues së ZRRUM-it (të gjinisë mashkullore) në këto pozita që kanë kaluar nëpër procesin formal të shpalljeve në gazetë dhe procesin e përzgjedhjes.

Stafi Aktual i ZRRUM-it

Përfshirja e femrave në ZRRUM aktualisht përmban një femër udhëheqëse të seksionit (shiko më lart) dhe shtatë femra që përbëjnë stafin e administratës nga totali i nivelit të stafit që është 16. Përveç kësaj Znj. Vera Muhaxhiri është duke e përkrahur seksionin e performancës së ZRRUM-it si një konsultante afatgjate që financohet përmes SDC nga Janari 2008, për 2 vite.

Draft Ligji i ZRRUM-it

Draft Ligji i ZRRUM-it (i bazuar në Rregulloren e UNMIK-it 2004/49) është përpiluar kohën e fundit me përkrahjen e projektit i cili përfshinë Bordin që përbëhet nga 4 anëtarë joekzekutiv dhe Drejtori aktual i ZRRUM-it. Anëtarët e Bordit emërohen (caktohen) nga Kuvendi i Kosovës. Shënimet nga takimet e Bordit duhet të përgatiten në tri gjuhë zyrtare.

Draft Ligji i ZRRUM-it përmban disa referenca për të drejtat e konsumatorëve për qasjen jo-diskriminuese në shërbimet e ujit, në përputhje me Kartën e Konsumatorëve (shih nenin 15 të draft Ligjit të ZRRUM-it) dhe kërkon nga çdo ofrues i shërbimeve të përmbush obligimet në pajtim me Kartën e Konsumatorëve dhe Kontratën e Shërbimit (pika 15.5).

⁷ Gazeta e përditshme serbe e cila lexohet nga Serbët në Kosovë është *Novosti*, që publikohet në Beograd. Në të ardhmen pritet që shpalljet për vendet e punës në ZRRUM të vendosen në këtë gazetë të përditshme.

Eksperti për çështje gjinore dhe minoritare ka shqyrtuar⁸ draft-Ligjin e ZRRUM-it dhe ka dhënë rekomandime për ndryshimet që konsiderohen si të nevojshme. Komentet e saja përfshihen më vonë në këtë Raport.

Udhëtimi Studimor

Produkt i Projektit Nr.3 që përfshinë udhëtimin studimor në Lisbon është kryer nga 12 deri 17 Nëntor 2007. Nga totali prej tetë pjesëmarrësve, tri femra kanë marrë pjesë-shiko listën më poshtë:

Emri	Organizata Aktuale	Pozita	Roli gjatë udhëtimit studimor
Afrim Lajci	ZRRUM	Drejtor	Përfaqësues
Qamil Musa	ZRRUM	Udhëheqës i Seksionit të Performancës	Përfaqësues
Sami Hasani	ZRRUM	Udhëheqës i Seksionit për Tarifa	Përfaqësues
Mejreme Cernobregu	ZRRUM	Udhëheqëse e Seksionit për Ligj dhe Licencim	Përfaqësuese
Skender Bublaku	KRU Prishtina	MD, si dhe anëtar i Bordit të SHUKOS	Përfaqësues
Besime Kajtazi	AER	Asistent i menaxherit të projektit të AER-it	Mbikëqyrës
Vera Muhaxhiri	AKM Seksioni për Ujë dhe Mbeturinat e Ngurta	Menaxhere për Zhvillim të Biznesit	Përfaqësues
Graham Cleverly	IPA Energy and Water	Udhëheqës i Ekipit, Projekti i Përkrahjes për ZRRUM-in	Koordinator

“Vizioni” i ZRRUM-it

Vizioni i ZRRUM-it i përfshirë në Raportin e Performancës 2006, i përpiluar në 2007 Q2 me përkrahjen e projektit është si vijon: *“Ofruesitë e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave të ngurta ofrojnë shërbime kualitative, efikase dhe të qëndrueshme të gjithë konsumatorëve në Kosovë”*.

Web-faqja

Si pjesë e projektit, web-faqja e ZRRUM-it tani (Janar 2008) është duke u freskuar dhe përfshinë disa raporte të fundit (p.sh. Raportin mbi Performancën e Kompanive) në tri gjuhë zyrtare përfshirë gjuhën Serbe⁹.

Raportet e Progresit

Raportet e Progresit i dorëzohen Agjencisë në gjuhën Angleze, Serbe dhe Shqipe në pajtim me nenin 7.2. të Termave të Referencës.

Përkthyesit e pavarur të gjuhës Serbe dhe Shqipe punësohen përmes projektit për të ndërmarr këtë punë.

⁸ Ndryshimet e rekomanduara nuk janë përfshirë ende në versionin e ndryshuar të draft-Ligjit të ZRRUM-it për shkaqe praktike (kohore).

⁹ Raporti i Performancës është përkthyer në tri gjuhë zyrtare dhe iu është shpërndarë një numër të madh të palëve.

3.8.2 Udhëzuesitë mbi Shërbimet ndaj Konsumatorit

Udhëzuesitë mbi Shërbimet ndaj Konsumatorit për “Marrëdhëniet” në mes të ofruesve të rregulluar të shërbimeve dhe konsumatorëve janë hollësisht të përfshira në “Rregullat për Kartën e Konsumatorëve” të përpiluara nga ZRRUM-i në Janar 2005. Këto Rregulla ofrojnë bazën për Kartën e Konsumatorëve e cila duhet të përfshijë të drejtat dhe obligimet e Konsumatorëve dhe të ofruesve të shërbimeve lidhur me:

- a) Aplikacionin për Shërbimet
- b) Lidhjen dhe ekzekutimin e Kontratave të Shërbimit
- c) Kërkesën e Konsumatorëve për të depozituar një sasi të parave për pajisje dhe të garantojnë pagesat që duhet të kryhen ndaj ofruesve të shërbimeve
- d) Lëshimin e Faturave dhe rregullave për pagesën e faturave dhe të drejtën e ofruesve të shërbimeve që të bëjë shkyçje në rast të mospagimit të faturave
- e) Menaxhimin e kërkesave dhe ankesave të Konsumatorëve

Ofruesitë e Shërbimeve duhet të lidhin Kontratë të Shërbimit duke përdorur formatin e përcaktuar në Rregullën për Kartën e Konsumatorëve dhe të faturojë konsumatorët siç është përcaktuar në Rregull.

Shënim: Rregulla për Kartën e Konsumatorëve në Nenin 7 “Të Drejtat e Konsumatorëve” konfirmon konsumatorët që kanë “të drejtën e qasjes në shërbimet pa sjellje diskriminuese”

3.8.3 TER për ekspertin për çështjet gjinore dhe minoritare dhe draft programi

TER i përkohshëm dhe udhëzuesitë e propozuar për vizitën e ekspertit për çështje gjinore dhe minoritare që është bërë në tetor 2007, janë të përmbledhur më poshtë siç janë përpiluar në shtator 2007¹⁰:

¹⁰ Jo të gjitha aktivitetet e planifikuara janë kryer për shkak të kohës së kufizuar të ekspertit për çështje gjinore dhe minoritare. Duke pasur parasysh kohën e kufizuar të vizitës së ekspertit për çështjet gjinore dhe minoritare (4 ditë), disa nga aktivitetet përcjellëse janë ndërmarrë nga Udhëheqësi i Ekipit në 2007-Q4.

Çështjet gjinore

Çështjet gjinore relevante për ZRRUM-in dhe kompanitë e ujit dhe mbeturinave është vështirë të identifikohe nga çështja specifike se kur bëhen shkyçjet e ujit dhe a bëhen këto shkyçje në mënyrë diskriminuese ndaj grave në shtëpi, veçanërisht me ato që kanë fëmijë të vegjël. Pasi që shkyçjet e ujit a) ende nuk i nënshtrohen aprovimit formal nga ZRRUM-i, b) gjithnjë e më shumë janë bërë të zakonshme në disa zona për shkak të gjendjes së mundshme të thatësisë dhe c) nuk planifikohen si duhet ose konsumatorët nuk janë të njoftuar paraprakisht, është vështirë të përcaktohen ose adresohen cilat do ndikime që kanë lidhje me gratë, që janë rezultat i këtyre shkyçjeve. Eksperti do të vizitojë zyrën e BE-së të grave në Prishtinë (Virginia Stephens) për të përcaktuar çfarëdo komente lidhur me shërbimet e ujit dhe mbeturinat e ngurta/Rregullore e Kosovës relevante për grate.

Minoritetet

Adresimi i çështjeve minoritare në mënyrë të qëndrueshme është shumë i rëndësishëm për stabilitetin e Kosovës në të ardhmën.

Ekzistojnë disa fusha potenciale ku projekti mund të kërkojë të dhëna mbi çështjet minoritare (kryesisht serbët) dhe të jap kontribut të dobishëm projektit përmes aktiviteteve të ekspertit për çështje gjinore dhe minoritare.

Vizitat

- Vizita është planifikuar të bëhet në një ose në më shumë Komuna Veriore (Serbët) përmes zyreve të AER-it me 16/10/07 që mund të mundësojë një dialog në mes të ZRRUM-it, AER-it dhe mundësisht AKM-në mbi çështjet që janë relevante për minoritetet p.sh. ofrimi aktual i shërbimeve, faturimi, shërbimet ndaj konsumatorëve. Shënim: Menaxheri i Projektit të AER-it ka qenë shumë përkrahës i kësaj iniciative.
- Vizita është planifikuar të bëhet në një fshat jashtë Prishtinës, në strehimoren ku janë të vendosur serbët (Fushë Kosovë ku një OJQ (Lorenzo Chianese) kryen detyrën në emër të UNDP, duke menaxhuar strehimoren me rreth 30 familje serbe.
- Gjithashtu është caktuar vizita tek seksioni i OSBE-së për decentralizim (Norbert Piljs), me 11 tetor 2007 për të përcaktuar përgatitjet për Komunitat Serbe lidhur me çfarëdo kompetenca të transferuara që kanë të bëjnë me ofrimin e shërbimeve
- Gjithashtu është caktuar vizita me 11 nëntor 2007 tek Udhëheqësja e UNDP për Çështje të Grave (Virginia Stephens)
- Nëse është e mundur, gjithashtu do të caktohet një vizitë tek Zyra Rregullatore e Energjisë (ZRRE) për të diskutuar se si ZRRE-a i adreson çështjet gjinore dhe minoritare

Grumbullimi i mbeturinave

Vështirë që ofruesitë e licencuar të shërbimeve të mbeturinave të ngurta të grumbullojnë mbeturina nga vendet urbane ku jetojnë minoritete, p.sh. Mitrovica Veriore dhe Graçanica. Gjithashtu është vështirë të bëhet faturimi ose të kryhen pagesat nga minoritetet. Këto supozime do të vërtetohen nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare.

Shërbimet e ujit

Furnizimi i Mitrovicës Veriore me ujë të pijshëm është çështje kryesore e pazgjidhur për Mitrovicën Jugore / Kompania Regjionale e Ujit në Mitrovicë (KRUM). Që nga konflikti, KRUM ka siguruar Mitrovicën Veriore me ujë të trajtuar por nuk e ka faturuar për këtë ofrim të shërbimit. Kohën e fundit, ZRRUM-i ka përcaktuar tarifën për ujin e trajtuar me shumicë për KRUM (ofruesi i licencuar i shërbimeve në Mitrovicën Jugore). Drejtësia në ofrimin e ujit nga KRUM është një fushë tjetër për shqyrtim. Sipas Rregullores së UNMIK-ut 2004/49, nga ofruesitë e licencuar të shërbimit kërkohet që paraprakisht të mirren vesh me ZRRUM-in lidhur me përgatitjet për shkyçjet e planifikuara. Në praktikë, kjo procedure nuk respektohet nga asnjë KRU dhe është keqësuar me rrezikun aktual nga thatësia që ka rezultuar në shkyçjet e mëtejshme të rregullta të furnizimit. Kështu që ky komponent i projektit duhet të shqyrtohet në bazë të asaj se cila sasi e ujit është shpërndarë nga Kompania e Ujit - Mitrovica, d.m.th. në Mitrovicën Jugore, Mitrovicën Veriore, Skënderaj dhe Vushtrri dhe nëse shpërndarja e tillë ka qenë e drejtë. Takimi me udhëheqësin ndërkombëtar për Ujë në AKM (Tim Westmoreland) është planifikuar për të diskutuar këtë çështje gjatë vizitës së ekspertit për çështje gjinore dhe minoritare.

Përvoja e fituar e ekspertit për çështje gjinore dhe minoritare (e cila ka pasur punë përvoja të mëparshme në Kosovë) do të përdoret për të kontaktuar organizata jo-qeveritare lidhur me çështjet e minoriteve sa i përket ofrimit të shërbimeve.

Rregulloret dhe Rregullat e ZRRUM-it

Rregulloret aktuale të UNMIK-ut janë duke u shqyrtuar dhe do të barten në kohën e duhur (pas pak) në Ligjin e ri të ZRRUM-it me disa ndryshime (p.sh. Bordi, de-rregullimi i shërbimeve të mbeturinave dhe mundësisht edhe të shërbimeve të deponimit).

Një kërkesë në Rregulloret aktuale të ZRRUM-it është që ZRRUM-i të prodhojë dokumente në 3 gjuhë (d.m.th në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze). Kjo kërkesë është parashtruar nga ZRRUM-i. Nuk ka nevoja specifike që të punësohen minoritetet në ZRRUM ose në kompanitë dhe tani nuk ka ndonjë të punësuar nga minoritetet në ZRRUM.

Çështjet që duhet të mbulohen me anë të shqyrtimit

Çështjet në vijim do të përfshihen (mbulohen) nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare dhe aktivitetet dhe rekomandimet do të përmbliken në një raport të shkurt:

ZRRUM

1. Rregulloret dhe Rregullat e ZRRUM-it (veçanërisht Rregullat mbi Kartën e Konsumatorëve) a i reflektojnë në mënyrë adekuate barazinë gjinore dhe

përfshirjen/pjesëmarrjen e minoriteteve? Nëse është nevoja, disa nene shtesë mund të propozohen në Rregulla.

2. A janë duke u përpiluar dhe implementuar Rregulloret dhe Rregullat (Rregullat e ndryshuara, draft ligji i ZRRUM-it) nga ZRRUM-i në pajtim me kërkesat? Nëse jo, si mund ZRRUM-i të përmirësoj çfarëdo mospërputhje/mungesa?

3. A janë Rregulla (legjislacioni sekondar) në përputhje me Rregulloret (legjislacioni primar) sa i përket çështjeve gjinore dhe minoritare? Nëse jo, si mund legjislacioni të harmonizohet?

Ofruesitë e shërbimeve

1. Përcaktoheni përmes vizitës të një ose dy kompanive të ujit nëse ata punojnë në përputhje me Rregulloret dhe Rregullat e ZRRUM-it duke marrë parasysh barazinë gjinore dhe përfshirjen/pjesëmarrjen e minoriteteve? (p.sh. a janë faturat e përkthyer në tri gjuhë, çfarë ankesa ka stafi lidhur me minoritetet etj.)

2. Nëse jo, rekomandoni se si mund ZRRUM-i të ndihmojë në përmirësimin e çfarëdo mospërputhje/mungesa ?

3.9 Përmbledhje e Rezultateve të ZRRUM-it, të arritura deri tani (Janar 2008)

Deri tani, arritjet e ZRRUM-it mbi çështjet gjinore dhe minoritare janë të kufizuara dhe të përmbledhura më poshtë:

- Krijimi i strukturës së ndryshuar organizative (përfshirë edhe caktimin e femrës si udhëheqëse të seksionit të ligjit dhe licencimit)
- Ekuilibrimi i arsyshëm gjinor i arritur në udhëtimin studimor IRAR në Nëntor 2007
- Paraqitja e Vizionit të ZRRUM-it në Raportin Vjetor 2006 që reflekton nevojat e “gjithë konsumatorëve për shërbimet e kualitetit të qëndrueshëm dhe efektiv në Kosovë”.
- Përkrahja e caktimit të Znj. Vera Muhaxhiri si konsultante lokale që ndihmon seksionin e performancës së ZRRUM-it, e cila financohet nga SDC

4 VIZITA NGA EKSPERTI PËR ÇËSHTJE GJINORE DHE MINORITARE

4.1 Hyrje

Projekti është ndihmuar me shqyrtimin e çështjeve gjinore dhe minoritare nga Znj. Aisling Lyon e cila është caktuar nga projekti dhe ka ndërmarrë një vizitë të shkurt në Kosovë nga 11 Tetori deri 17 Tetor, e mbështetur nga Udhëheqësi i Projektit. Termat e saj të Referencës janë të përshkruara në Pjesën 3.

4.2 Programi i vizitave (10-17 Tetor 2007)

Personat në vijim janë takuar gjatë vizitës së shkurt të bërë nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare

- **Virginia Stephens**, Zyra e UNICEF-it, Prishtinë (11 Tetor 2007.)
- **Alan Packer**, Këshilltar Ndërkombëtar i Ministrisë të Administrimit të Pushtetit Lokal (12 Tetor 2007).
- **Afrim Lajçi**, Drejtor, ZRRUM (15 Tetor 2007.)
- **Syle Sylja**, Jurist për Marrëdhënie me Konsumatorë, ZRRUM (15 Tetor 2007.)
- **Banor serb** në fshatin Lepina, Komuna e Lipjanit (15 Tetor 2007.)
- **Banor serb** në Graçanicë, Komuna e Prishtinës (15 Tetor 2007.)
- **Faruk Beqiri**, Ish Zyrtar në UMCOR (16 Tetor 2007.)
- **Përparim Radoniqi**, Kryetar i PAMKOS dhe Drejtor i Kompanisë Regjionale të Mbeturinave ‘Çabрати’, Gjakovë (11th Tetor 2007)
- **Drejtori i Kompanisë së Ujit Ibar of Ibar**, Mitrovica Veriore (16 Tetor 2007.)
- **Banor serb** në Mitrovicën Veriore (17 Tetor 2007.)

Pas vizitave të bëra nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare është kryer një takim nga Udhëheqësi i Ekipit me:

- Johan Axander, Departamenti për Komunitete në OSBE (27th November 2007)

4.3 Takimi me Komunitat Veriore

Vizita nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare në Tetor 2007 është caktuar për të përfshirë takimin kryesor me disa Komuna Veriore, të cilat janë:

- Mitrovica Veriore (Kompania e Ujit Ibar),
- Leposaviqi dhe
- Zubin Potok.

Takimi është mundësuar me pjesëmarrjen e AER-it (Alan Brown) përmes përfaqësuesve të AKM-së në Mitrovicën Veriore (Kumrije Kelmendi).

Fatkeqësisht, vetëm përfaqësuesi nga Mitrovica Veriore (Kompania e Ujit “Ibër) ka qenë i pranishëm në takimin e mbajtur me 16 Tetor 2007.

Ky takim ka ngritur një dialog të dobishëm me një nga përfaqësuesit e Komunave Veriore dhe ka mundësuar që të shpërndahen kopjet e “Performancës së Kompanive 2006” në gjuhën serbe. Në këtë dokument përfshihet performanca e Ndërmarrjeve Publike të ujit dhe mbeturinave në 2006 së bashku me përmbledhjen e mandatit të ZRRUM-it dhe arritjeve deri tani.

Shpresohet që takimet e mëtejshme do të mbahen në komunën e Leposaviqit dhe Zubin Potokut në një të ardhme të afërt për ta prezantuar ZRRUM-in, të shpërndahen kopjet e Performancës së Kompanive të vitit 2006 dhe të këmbehen pikëpamjet (këndvështrimet).

5 “PËRFSHIRJA” E ÇËSHTJEVE GJINORE DHE MINORITARE

5.1 Pasqyrë

Mënyra e adresimit në mënyrë efektive të çështjeve gjinore dhe minoritare nuk është që të mënjahen nga politikat e përgjithshme dhe praktika por që zgjedhjet specifike lidhur me femrat (ose meshkujt) dhe komunitetet minoritare etnike të përfshihen **brenda një politike ose konteksti më të gjerë dhe të përshtatshëm**. Femrat ose individët që nuk flasin gjuhën Shqipe, për shembull, në të njëjtën mënyrë përdorin ujin si cilido konsumator tjetër dhe duhet të kenë të drejtën të qasjes së barabartë si në shërbimet ashtu edhe në kujdesin ndaj konsumatorëve siç veprohet me cilin do konsumator.

Megjithatë, me qëllim që të sigurohet nëse politikat e përgjithshme siç janë marrëdhëniet me konsumatorë ose strategjia e komunikimit nuk dëmtojnë në mënyrë direkte ose indirekte¹¹ ndonjë nga grupet siç janë gratë ose minoritetet etnike / gjuhësore, është me rëndësi të mirren parasysh nevojat e ndryshme të cila këto grupe mund t'i kenë dhe të adresohen nevojat e tilla në mënyrë të përshtatshme dhe efektive **brenda një politike më të gjerë dhe gjithëpërfshirëse**.

Me sigurimin që të gjithë konsumatorët kanë qasje të barabartë në shërbime nuk nënkuptohet që të gjithë konsumatorët duhet të trajtohen krejtësisht në mënyrë të njëjtë. Nevojat specifike, siç janë kërkesat gjuhësore, duhet të mirren parasysh dhe të përmbushen. Në praktikë kjo do të thotë ofrimi i përkrahjes shtesë konsumatorëve të caktuar që do t'i mundësoj atyre të kenë qasje në shërbime në mënyrë të barabartë. Në aspektin ligjor, përmbushja e nevojave të ndryshme është ‘veprim pozitiv’ dhe është e lejueshme sipas legjislacionit të Kosovës¹². Veprimi aktiv nuk duhet të ngatërrohet me diskriminimin pozitiv meqë ai vetëm përfshinë grupe të caktuara përmes ofrimit të përkrahjes, qasjes në mënyrë të barabartë në shërbime e jo që atyre grupeve të ofrohen shërbime të mira se konsumatorëve tjerë (jo-minoritar).

Shembujt që janë relevant me këtë kontekst mund të jenë:

- Nxjerrja (publikimi) e faturave dhe dokumenteve tjera që kanë të bëjnë me konsumatorët (Karta e Konsumatorëve, kontratat, korrespondenca e rregullt, etj.) në gjuhën të cilën e përdor konsumatori, i cili mund të jetë folës jo-shqiptar;

¹¹ Ligji kundër Diskriminimit (2004/03) Neni 3(b) përcakton diskriminim indirekt si “...ku sigurimi neutral, kriteri apo praktika i vë personat, në bazë të një ose më shumë arsyeve si ato të cekura... në një disavantazh të caktuar në krahasim me personat e tjerë...”

¹² Ligji kundër Diskriminimit (2004/03) Neni 6.1: “Me shpresë që të sigurohet barazia e plotë në praktikë, masat për parandalimin ose kompensimin e disavantazheve që janë të lidhura me një ose më shumë arsye...nuk duhet të konsiderohen si diskriminuese, me kusht që ato gjithashtu janë në pajtim me standardet e të drejtave ndërkombëtare të njeriut.”

- Vendosja e caqeve për inkurajimin e pjesëmarrjes më aktive të femrave dhe minoriteteve etnike / gjuhësore në Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve; dhe/ose
- Punësimi i zyrtarit që punon me komunitetet / inkasuesit mobil për të ndihmuar komunikimin dhe inkasimin nga konsumatorët që jetojnë nëpër enklava.

Brenda kontekstit të Kosovës, është me rëndësi të kujtohet që aktualisht (Janar 2008) është vlerësuar që vetëm një e treta e popullatës serbe të Kosovës jeton në pjesën veriore nga lumi Ibër, që është në veri të Mitrovicës¹³. Një nga Serbët e intervistuar nga eksperti për çështje gjinore dhe minoritare me ashpërsi ka thënë që përafërsisht 40,000 Serbë jetojnë në Mitrovicën Veriore dhe në komunat veriore Zveçan, Leposaviq dhe Zubin Potok. Në kontrast, përafërsisht 10 – 20,000 Serbë do të mund të jetonin në Graçanicë, Çagllavicë dhe fshatrat në komunën e Lipjanit; derisa 30 – 50,000 banorë tjerë, në regjionin e Gjilanit (përfshirë komunën Novobërdë) dhe 10,000 në komunën Shtërpce. Ne gjithashtu nuk duhet të harrojmë komunitetet e tjera më të vogla serbe që jetojnë në fshatrat e shkatërruara dhe enklavat në regjionet e tjera të Kosovës (p.sh. dy enklava të vogla serbe në Rahovec të vizituara nga Udhëheqësi i Ekipit me stafin e Gelsenwasser në 2004/2005).

Në përgjithësi, komunitetet minoritare nuk jetojnë vetëm në pjesën veriore nga Lumi Ibër dhe minoritetet etnike që jetojnë në Kosovë nuk janë vetëm Serbët por edhe Romët, Turqit, Boshnjakët.

¹³ Raporti i Iniciativës Europiane për Stabilitet (IES): Parimi i Lozanës: Multi-etniciteti, Territori dhe Ardhmëria e Serbëve të Kosovës (Qershor 2004), p.7.

6 REKOMANDIMET

6.1 Konteksti ligjor për rekomandimet

Rregulloret në vijim formojnë kornizën aktuale ligjore për këtë Raport dhe bazën për shumë rekomandime:

- Rregullorja 2004/49 mbi Aktivitetet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit, Ujërave të Zeza dhe Mbeturinave
- Rregullorja 2004/02-L37: Ligji mbi Përdorimin e Gjuhëve
- Rregullorja 2004/2: Ligji mbi Barazinë Gjinore në Kosovë
- Rregullorja 2004/3: Ligji Kundër Diskriminimit
- Konventa Ndërkombëtare mbi Të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore (1966) (duke iu referuar Rregullores 2004/49: Neni 14.2)
- Vendimi i UNMIK-ut 2004-23 mbi Emrat zyrtar të Komunave

Pjesët e rëndësishme të këtyre ligjeve mund të gjinden në Shtojcën I.

Përveç kësaj, në këtë Raport është bërë një referencë për draft-Ligjin e ZRRUM-it që është ende në fazë të hartimit:

- Draft-Ligji Mbi Rregullimin Ekonomik të Shërbimeve të Ujit, Ujërave të Zeza dhe Mbeturinave (tani e tutje “draft Ligji i ZRRUM-it”)

6.2 Rekomandimet për ZRRUM-in dhe Ofruesitë e Shërbimeve mbi Çështjet Gjinore

Ekzistojnë shumë pak të dhëna që tregojnë se rekomandimet që janë specifike për gjininë (d.m.th. çështjet mbi femrat) janë të nevojshme për ZRRUM-in ose Ofruesitë e Shërbimeve brenda këtij fushëveprimi të studimit.

Megjithatë, është rekomanduar që nga Ofruesitë e Shërbimeve të kërkohet¹⁴ që në mënyrë zyrtare të aplikojnë tek ZRRUM-i për lirimin nga mospërmbushja e standardeve lidhur me ndërprerjet e ujit dhe këto përjashtime nuk duhet të përfshijnë ndërprerjet e planifikuara në kohën kur ndikojnë negativisht në jetën familjare. (për shembull, në mes 06.00 dhe 09.00)

Pasi që ekzistojnë çështjet e tjera gjinore relevante për Ofruesit e Shërbimeve (p.sh. përqindja e vogël e grave në përfaqësimin e menaxhmentit të lartë ose në Bordet Menaxhuese), është jashtë fushëveprimit të ZRRUM-it të përfshijë këto çështje si dhe ky Raport t’i ketë parasysh.

Brenda ZRRUM-it, bilanci aktual gjinor konsiderohet si i arsyeshëm.

¹⁴ Drejtori i ZRRUM-it iu është drejtuar shumë herë kompanive të ujit duke kërkuar këtë informacion

6.3 Rekomandimet për ZRRUM-in lidhur me Çështjet Minoritare

6.3.1 Rekomandimet e brendshme të ZRRUM-it

Rekomandimet në vijim që zbatohen për ZRRUM-in:

- Adoptimi dhe implementimi i politikës bilinguale me të cilën ZRRUM-i publikon të gjitha dokumentet zyrtare (përfshirë tekstin në ueb-faqën e ZRRUM-it) në dy gjuhë zyrtare të Kosovës (Shqipe dhe Serbe) dhe publikimin e tyre në kohën kur janë në dispozicion.¹⁵ Një shembull i politikës bilinguale është përfshirë në Shtojcën IV.

(Shënimet:

1. Në praktikë ZRRUM është duke e zbatuar këtë politikë në mënyrë joformale. Të gjitha dokumentet zyrtare p.sh. Rregullat, Raporti i Performancës, broshurat etj janë publikuar në tri gjuhë.
 2. Më shumë, Projekti për Përkrahje Institucionale të ZRRUM-it prodhon të gjitha Raporte zyrtare të Projektit (p.sh. Raportet e Përkohshme etj.) në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze).
 3. Politika bilinguale e ZRRUM-it do të zhvillohet dhe të përfshihet në Produktin e Projektit Nr 8 që përmban “Kodin e Sjelljes” të ZRRUM-it)
 4. Ueb-faqja e ZRRUM-it që tani është rregulluar, ofron mundësinë për ZRRUM-in që të përkthejë të gjitha dokumentet e rëndësishme në tri gjuhë.
- Organizimi i workshop-eve të brendshme për gjithë stafin e ZRRUM-it mbi rëndësinë e politikës bilinguale dhe komunikimit efektiv me konsumatorët (Kjo është kërkesë e ligjshme por më shumë është çështje e shërbimeve ndaj konsumatorëve). Kjo mund të organizohet me përkrahje nga OSBE që mban kurse të ngjajshme të trajnimit të vetëdijësimit me komunat.
 - Rritja e rëndësisë dhe kapacitetit për përkrahjen e Komisioneve Regjionale Këshilluese të Konsumatorëve brenda strukturës organizative të ZRRUM-it p.sh. përmes përkrahjes së Z. Sylë Sylja, Jurist për Marrëdhënie me Konsumatorë. Kjo çështje do të përfshihet në udhëtimin e ardhshëm studimor në WICS me vizitën e Komisionit Këshillues WaterWatch si dhe në takimet dhe diskutimet me Kryesuesin e WaterWatch.
 - Ngritja e vetëdijësimit¹⁶ të rolit dhe rëndësisë së Komisioneve regjionale Këshilluese të Konsumatorëve dhe ZRRUM në mënyrë të pavarur nga Ofruesitë e Shërbimeve duke përdorur Ofruesitë e Shërbimeve si mjet përmes së cilit

¹⁵ Sipas Ligjit mbi Përdorimin e Gjuhëve (2004/02-L37), vetëm gjuha Shqipe dhe Serbe janë gjuhët zyrtare përveç që në komunën e Prizrenit edhe gjuha turke është gjuhë zyrtare. Gjuha Angleze nuk është gjuhë zyrtare, edhe pse “Institucionet e Kosovës duhet të përdorin gjuhën Angleze gjatë punës së tyre, kontakteve dhe dokumenteve zyrtare gjatë Misionit të Administrimit të Përkohshëm të Kombeve të Bashkuara në Kosovë” (Neni 34).

¹⁶ Shiko produktin e Projektit Nr.12: “Asistoj i ZRRUM-in në Iniciativat për Konsultime Publike” p.sh. njoftimet për kompanitë që mirren me konsumatorët

- ZRRUM-i komunikon me konsumatorët:
- shpërndarja e reklamave;
 - njoftimi i publikut me datën dhe lokacionin e mbajtjes së takimeve të Komisioneve nëpërmjet mediave lokale;
- Inkurajimi që anëtarisimi i Komisioneve Regjionale Këshilluese të jetë më përfaqësues i lokalitetit, përfshirë femrat¹⁷ dhe përfaqësuesit nga komunitetet e minoriteteve (ku është e mundur).¹⁸
 - Gjatë shpalljes së vendeve të lira të punës ose njoftimeve publike, ZRRUM-i duhet të përdor mediat si në gjuhën Shqipe ashtu edhe në Serbe.
 - *Vechernje Novosti* Gazeta e Përditshme në Gjuhën Serbe: www.novosti.co.yu,
Tel: Beograd 3028-121, 3028-126; Fax: Beograd 3398-337;
 - Marrja parasysh e punësimit të anëtarëve serb të stafit, në të ardhmen. (Në Prishtinë ose zyret regjionale).
 - Gjatë organizimit të workshop-eve, trajnimeve, konferencave, duhet të mirren parasysh¹⁹ nevojat gjuhësore të gjithë pjesëmarrësve përfshirë edhe sigurimin e dokumenteve në gjuhën e kërkuar nga pjesëmarrësit dhe gjithashtu të mirret parasysh organizimi i disa ngjarjeve jashtë Prishtinës.
 - Në të gjitha dokumentet e publikuara nga ZRRUM-i në gjuhën angleze, emrat e vendeve duhet të shkruhen në gjuhën shqipe dhe serbe. Procedura e zakonshme është të përdoret më së pari emri i vendit në gjuhën e shumicës, d.m.th. Prishtinë / Priština, duke cekur që Shqiptarët nuk janë shumicë në të gjitha komunat. (Lista e emrave zyrtar të gjithë 30 komunave në gjuhën shqipe dhe serbe është e përfshirë në Shtojcën II dhe lista e kompletuar zyrtare e UNMIK-ut me emrat e fshatrave është e përfshirë në Shtojcën III, të bazuar sipas Vendimit të UNMIK-ut 2004-23). Kjo qasje është përdorur në këtë Raport.

6.3.2 Ndryshimet e Propozuara të draft Ligjit të ZRRUM-it

Teksti i ndryshimeve të propozuara është i nënvizuar me gjerat e zeza dhe kursive (fonti bold & italic), më poshtë. Rekomandohet që këto ndryshime të përfshihen në draftin e fundit të Ligjit të ZRRUM-it:

¹⁷ Ligji mbi Barazinë Gjinore (2004/02) konstaton që: “Përfaqësimi jo i barabartë...ekziston kur pjesëmarrja e gjinisë së caktuar në fushën e caktuar sociale ose në segmentin e fushës së tillë është me e ulët se 40%” (Neni 2.12).

¹⁸ ZRRUM-i e ka përgjegjësinë të caktojë anëtarët e Komisionit bazuar në nominimet e bëra nga komunat (Rregulla e ZRRUM-it për Komisionin Këshillues të Konsumatorëve, Neni 8.1).

¹⁹ Workshop-et e projektit (p.sh. që kanë të bëjnë me trajtimin e mbeturinave të ngurta në Korrik 2007) kanë qenë të organizuara me Komunat veriore përmes përfaqësuesve të AKM-së në Mitrovicë dhe janë siguruar përkthyesit Serb, etj. Por fatkeqësisht asnjë nga përfaqësuesit e AKM-së në Mitrovicë nuk ka pranuar të marrë pjesë.

Neni 15 Karta e Konsumatorëve

15.3 Ofruesi i shërbimeve duhet të mundësojë dhe ofrojë Konsumatorëve një dokument, tani e tutje Kartën e Konsumatorëve, të bazuar në rregullat e lëshuara nga Rregullatori, në pajtim me Nenin 15 të këtij Ligji i cili në mënyrë të qartë përcakton të drejtat e Konsumatorëve sa i përket Shërbimit të ofruar. ***Ky dokument duhet të jetë në dispozicion konsumatorit në preferencën gjuhësore të demonstruar nga konsumatori.***

Neni 16 Kontratat e Shërbimeve

16.2 Secila Kontratë e Shërbimit duhet të jetë në përputhshmëri me Kartën e Konsumatorëve dhe duhet të jetë e shkruar në formë të përcaktuar nga Rregullatori në gjuhën Shqipe, Serbe dhe Angleze dhe, nëse është nevoja edhe në gjuhë tjera që fliten nga Konsumatorët në çfarëdo lokacioni brenda Zonës së Shërbimit, dhe ***të jenë në dispozicion Konsumatorëve në preferencën gjuhësore të demonstruar nga ata.***

Neni 18 Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve

Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të caktohen (propozohen) nga komunat dhe këto propozime (caktime) të aprovohen nga Rregullatori në pajtim me Rregullat e ZRRUM-it për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe Ligjit të Kosovës mbi Barazinë Gjinore

Neni 14 Mbledhjet (takimet) e Bordit

41.7 Kryesuesi i Bordit duhet të sigurojë që shënimet e marra nga çdo takim i Bordit bëhen në gjuhën ***Shqipe, Serbe dhe Angleze*** dhe aprovohen...

Neni 47 Raporti Vjetor

47.1 Kryesuesi i Bordit të ZRRUM-it duhet të dorëzojë Kuvendit Raportin Vjetor, jo më vonë se tre (3) muaj pas përfundimit të secilit vit kalendarik. Raporti duhet të publikohet ***në gjuhën Shqipe, Serbe dhe Angleze***, dhe duhet....

Neni 48 Dokumentet e Shkruara

48.3 Rregullatori duhet të publikojë dhe t'i ofrojë (mundësojë) publikut të gjitha dokumentet zyrtare, përfshirë informacionet e publikuara në web-faqën e Rregulatorit, në gjuhën Shqipe, Serbe dhe Angleze

Neni 50 Ndalimi i Diskriminimit të Paligjshëm

Ofruesi i shërbimeve nuk duhet të bëjë diskriminime kundër cilit do personi në çfarëdo baze sa i përket çështjeve të përcaktuara në këtë Ligj ose Rregullat të lëshuara në pajtim me ***Nenin 49***

6.3.3 Ndryshimet në Rregullat e ZRRUM-it mbi Kartën e Konsumatorëve

Teksti me ndryshimet e propozuara (me alternativa tjera kur është nevoja) është i nënvizuar me germa të zeza dhe kursive, më poshtë: Është rekomanduar që këto ndryshime të përfshihen në versionin e ndryshuar të Rregullave mbi Kartën e Konsumatorëve:

Neni 7: Të Drejtat e Konsumatorëve

Konsumatori e ka të drejtën:

- (d) Për faturimin e drejtë dhe transparent për Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza, ***sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga Konsumatori***, në pajtim me Rregullat e aprovuara nga Rregullatori;
- (e) Të informohet për të drejtat dhe obligimet si të parapara në Kartën e Konsumatorëve dhe sipas Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, ***sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga ai***;
- (i) ...që ankesat të procesohen dhe trajtohen nga Ofruesitë e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza në mënyrë të drejtë dhe me kohë, ***dhe përgjigja të komunikohet Konsumatorit sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga Konsumatori***.

OSE:

- (?) ***Të dërgohen të gjitha informacionet lidhur me ofrimin e shërbimeve sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga Konsumatori***.

Kjo e drejtë e konsumatorëve duhet të vendoset në krye të listës, ndoshta para pikës (d).

Neni 10: Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave duhet të jetë i obliguar që të:

- (j) Ofrjë informacione Konsumatorëve dhe/ose publikut të përgjithshëm ***në preferencën gjuhësore të demonstruar nga ata***, sipas kushteve të përcaktuara në Licencën e Shërbimit, Kartën e Konsumatorëve dhe/ose në çfarëdo Rregulla tjera të zbatueshme;
- (l) Pranojë, t'i përgjigjet dhe t'i trajtojë në mënyrë të drejtë dhe me kohë ankesat e Konsumatorëve ***në preferencën gjuhësore të demonstruar nga ata***, dhe të mbajë shënime...

Neni 12: Gjuha e Kartës së Konsumatorëve

12.1 Karta e Konsumatorëve duhet të **publikohet në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë** dhe duhet të lëshohet të gjithë konsumatorëve sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga Konsumatori.

Neni 15: Lëshimi i Kartës së Konsumatorëve

15.2 Ofruesi i Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza duhet gjatë gjithë kohës të mbajë një numër të konsiderueshëm të kopjeve të Kartës së Konsumatorëve, **në gjuhët zyrtare të Kosovës....**

15.1 Informatat shtesë mbi hollësitë e plota teknike dhe/ose komerciale të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza do të jenë në dispozicion pa pagesë me kërkesë nga Konsumatori të drejtuar Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, **dhe në preferencën gjuhësore të demonstruar nga Konsumatori.**

Neni 21: Përmbajtja e Kontratës së Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza

21.1 Nga të gjithë Ofruesitë e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza kërkohet që të lidhin kontratë me shkrim me të gjithë Konsumatorët e tyre, **sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga Konsumatori**, Shërbimet e Ujit dhe Ujërave të Zeza ...

OSE: Të ndryshohet Neni 12 mbi Gjuhën e Kartës së Konsumatorëve që të jetë më gjerë dhe i zbatueshëm për tërë korrespondencën në mes të Konsumatorit dhe Ofruesit e Shërbimeve

Neni 25: Përmbajtja e Regjistrit të Konsumatorëve

25.1 Shënimet që futen në Regjistrin e Konsumatorëve duhet të përfshijnë minimum të dhënat në vijim:

(?) **Gjuha e preferuar nga konsumatori për komunikim.**

Sugjerohet që ky kusht të vendoset në mes pikes (e) dhe (f).

Shënim: Ky rekomandim pak është në kundërshtim me Nenin 25.2, i cili përjashton regjistrimin e përkatësisë religjioze ose etnicitetin e konsumatorit por me qëllim të komunikimit më të efektshëm me konsumatorët është me rëndësi që Ofruesi i Shërbimeve të regjistoroj diku këtë informacion. ‘Etniciteti’ dhe ‘preferenca gjuhësore’ nuk janë e njëjta gjë; Për shembull, konsumatorët Romë mund të preferojnë që të korrespondojnë në gjuhën shqipe. Megjithatë, në shumicën e rasteve etniciteti dhe preferenca gjuhësore do të jenë të lidhura ngushtë dhe informacionet e konsumatorit duhet të ruhen në mirëbesim, siç është cekur në Nenin 7 të kësaj Rregulle.

Neni 30: Lëshimi i Faturave të Konsumatorëve

Koment: ky nen, ashtu siç qëndron është i pranueshëm (me përjashtim të Nenit 30.5 – shiko poshtë*) me kusht nëse konsumatorët mund të përcaktojnë gjuhën e tyre të preferuar të komunikimit dhe nëse Ofruesi i Shërbimeve e paraqet këtë preferencë në mënyrë adekuate. Për t’iu shmangur problemeve të mundshme që rezultojnë nga më lartë, do të ishte e preferueshme që të gjitha faturat të përgatiten në dy gjuhë, siç ka bërë KEK-u. Kështu që:

30.3 Faturat duhet të *publikohen (lëshohen) në gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë.*

*30.5 Pavarësisht nga nën-nenet 30.3 dhe 30.4, Fatura mund bëhet (përpilohet) në dy gjuhët zyrtare që përdoren në Kosovë por duhet të jetë e qartë.²⁰

Neni 33: Paguesa e Faturave të Konsumatorëve

33.3 *Ofruesitë e Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza, gjithashtu mund të përdorin inkasuesit mobil për të ndihmuar në procesin e pagimit të faturave.*

6.3.4 Ndryshimet në Standardet e Shërbimit

Teksti i ndryshimeve të propozuara është nënvizuar me germa të zeza dhe kursive, më poshtë:

Neni 20: Ndërprerjet e Shërbimeve të Ujit

20.2 Shkycjet e planifikuara që prekin më shumë se 50 (pesëdhjetë) njerëz duhet të publikohen në gazetën *ose gazetën* në zonën e caktuar, *në gjuhën ose gjuhët e përdorura në atë zonë* dhe të njoftohet ZRRUM-i....

20.5 ... Në regjistrin lidhur me ndërprerjet e Shërbimeve të Ujit duhet të përfshihet

(?) Lokacioni i konsumatorëve të prekur.

Ky kusht duhet të vihet pas pikës (b) “Numri i përafërt të Konsumatorëve të prekur”.

²⁰ Siç është cekur më herët, sipas Ligjit mbi Përdorimin e Gjuhëve (2004/02-L37), gjuha Shqipe dhe Serbe janë dy gjuhë zyrtare të Kosovës, derisa gjuha Angleze duhet të përdoret nga Institucionet e Kosovës gjatë mandatit të UNMIK-ut.

Neni 21: Standardet e Shërbimit për Mungesë të Furnizimit me Ujë

21.2 ... Njoftimet e shkruara mund të publikohen në gazeta, postera, reklamat e shtypura ose të transmetohen në televizion ose radio ose në të dyjat, ***në gjuhën ose gjuhët që fliten në atë lokalitet.***

Neni 27: Standardet e Shërbimit për Përgjigjen ndaj Konsumatorëve

27.3 (a) të paraqitura gjerësisht në së paku dy gazeta të përditshme më të lexueshme dhe të ***publikohen në gjuhët që përdoren*** në Zonën e caktuar të Shërbimit;...

Neni 28: Zgjidhja e Ankesave dhe Pyetjeve të Konsumatorëve

28.1 Në ankesat lidhur me fatura, pyetjet, ndryshimet e adresave dhe pyetjet e tjera komerciale dhe ankesat duhet të përgjigjet me shkrim Brenda dhjetë (10) Ditëve të Punës, ***pavarësisht nga preferenca gjuhësore e Konsumatorit...***

6.3.5 Ndryshimet në Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve të ZRRUM-it

Teksti me ndryshimet e propozuara është nënvizuar me germa të zeza dhe kursive, më poshtë:

Neni 6: Organizimi i Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve

6.5 ***Anëtarët e Komisionit Këshillues të Konsumatorëve duhet të jenë përfaqësues të popullatës lokale dhe të gjitha komuniteteve që jetojnë në atë lokalitet dhe pjesëmarrja e grave duhet të inkurajohet, në pajtim me Ligjin mbi Barazinë Gjinore.***

Neni 8: Caktimi i Komisionit Këshillues të Konsumatorëve

8.2 Rregullatori duhet të zgjedhë anëtarët për të siguruar që secila Kategori e Konsumatorëve është paraqitur dhe ***që anëtarët janë përfaqësues të popullatës lokale.***

Neni 12: Takimet e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve

12.2 Personat dhe Ofruesitë e Shërbimeve të cilët kërkojnë ose kanë nevojë t'i drejtohen Komisionit Këshillues të Konsumatorëve mbi çështjet relevante siç është Ankesa e cila gjithashtu duhet të bëhet në formë të shkruar, ***sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga ata,*** brenda së paku dhjetë (10) të punës...

12.4 ... për takimet e tilla gjithashtu do të bëhet njoftimi, nëse është nevoja në ***gazetat e përditshme shqipe dhe serbe*** që janë në dispozicion kudo në Kosovë, që paguhet nga Rregullatori...

- 12.5 Takimet do të mbahen në gjuhën Shqipe ose Serbe ose në çfarëdo gjuhe tjetër e cila flitet më së shumti në Regjion, me përkthim në ***gjuhën e preferuar nga Konsumatori dhe / ose anëtari i Komisionit nëse kjo është ndryshe***, kurdo që është nevoja.

Neni 13: Proceverbali i Mbledhjeve

13.2 Procesverbali duhet të bëhet në gjuhën Shqipe ***dhe*** Serbe ***ose në çfarëdo gjuhe tjetër e cila më së shumti flitet në Regjion.***

13.3 Kjo çështje duhet të sqarohet: Nuk është qartë nëse është përgjegjësi e ZRRUM-it t'i përgatis dhe t'i shpërndajë kopjet e procesverbalit apo roli i Sekretarit të Komisionit Këshilues të Konsumatorëve (si në pikën 13.1) të përgatit procesverbalin dhe të dorëzojë kopjen Rregullatorit.

Neni 14: Ankesat

Ofruesi i Shërbimeve duhet të ketë procedura të shkruara për pranimin, procesimin dhe përgjegjen ndaj Ankesave të parashtruara nga Konsumatorët dhe/ose çfarëdo Personi tjetër i prekur, ***sipas preferencës gjuhësore të demonstruar nga ai person***, përfshirë...

6.3.6 Lirimi nga Mospërbushja e Standardeve

Neni 13 i Rregullores 2004/49 kërkon nga Ofruesitë e Shërbimeve të aplikojnë te Rregullatori për lirimin nga standardet kudo që standardet aktuale të shërbimit nuk i përmbushin kërkesat ligjore.

Shpërndarja transparente e ujit – veçanërisht ku ekziston mosbalancim të furnizimit/kërkesës-është çështje sensitive veçanërisht në Mitrovicë ku zonat e shërbimit në Mitrovicën Veriore, Mitrovicën Jugore, Vushtrri dhe Skenderaj i nënshtrohen disa reduktimeve të ujit.

Rekomandohet që ZRRUM-i të vazhdojë me përpjekjet e tyre për të bindur të gjitha ato kompanitë Regjionale të Ujit që nuk i furnizojnë konsumatorët me ujë në zonat e tyre të shërbimit përfshirë Kompaninë Regjionale të Mitrovicës²¹ dhe Kompaninë e Ujit në Prishtinë që të dorëzojnë aplikacionet formale për Lirimin nga Përbushja e Standardeve, në pajtim me nenin 13 të Rregulloreve përfshirë racionalizimin gjatë shpërndarjes së ujit në secilën pjesë të zonës së tyre të shërbimit, së bashku me planet për adresimin e mungesave aktuale në furnizim (përfshirë planet për investime kapitale dhe aktivitetet e mirëmbajtjes për të ulur UPF).

²¹UNMIK-u, KFOR-i dhe organet tjera ndërkombëtare kanë rënë dakord dhe kanë bërë përgatitje për shpërndarjen e ujit Mitrovicës Veriore, Mitrovicës Jugore, Vushtrrisë dhe Skenderajit në 2001/2002 dhe kështu ende qëndron.

6.4 Rekomandimet e Jashtme për Kompanitë lidhur me Minoritetet

Rekomandimet e “jashtme” në vijim janë bërë për Kompanitë lidhur me minoritetet. Shënim: Implementimi i këtyre rekomandimeve nuk është i përfshirë në Termat e Referencës së projektit:

- ZRRUM-i duhet të inkurajoj Ofruesitë e Shërbimeve të adoptojnë politikën dygjuhësore sipas të cilës Ofruesitë e Shërbimeve duhet të sigurojnë informacione të gjithë konsumatorëve në gjuhën që ata e përdorin.
- ZRRUM-i duhet të bëjë hartimin e Kodit të Sjelljes për Ofruesitë e Shërbimeve me anë të cilit zgjidhen ankesat dhe i cili do të përfshijë rekomandimet nga Politika për Gjuhën mbi atë se si duhet të veprohet me korrespondencën jo-shqipe. Gjithashtu, ZRRUM-i duhet të ketë parasysht të ofrojë trajnime mbi zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve përmes workshop-eve etj.
- ZRRUM-i duhet të rrisë numrin e Indikatorëve Kyç të Performancës mbi marrëdhëniet me konsumatorët, kështu që Ofruesitë e Shërbimeve të monitorohen nga afër mbi mënyrën se si ata komunikojnë me konsumatorët (lëshimi i Kartës së Konsumatorëve, disponueshmëria e dokumenteve në dy gjuhë, etj.).
- ZRRUM-i duhet të monitorojë për së afërmi se si Ofruesitë e Shërbimeve komunikojnë me konsumatorët, në veçanti me konsumatorët që nuk flasin gjuhën shqipe:
 - si është e regjistruar preferenca gjuhësore në Regjistrin e Konsumatorëve
 - përdorimi i gjuhës në faturat e shërbimit (dy gjuhët?);
 - përdorimi i gjuhës / disponueshmëria e kartave të konsumatorëve dhe kontratave të shërbimit në gjuhë tjera;
 - si i zgjidhë Ofruesi i Shërbimeve pyetjet / ankesat e konsumatorëve që nuk janë shqipfolës; dhe
 - lokacioni për kryerjen e pagesave dhe mjetet për pagesën e faturave të ujit (a kanë qasje minoritetet në to?)
- ZRRUM-i duhet të inkurajojë Ofruesitë e Shërbimeve që të konsiderojnë punësimin e inkasuesve mobil²² për kryerjen e inkasimit në zonat ku nuk flitet gjuha shqipe. Kjo mund të bëjë Ofruesin e Shërbimeve që të punësoj dikënd që flet gjuhën tjetër përveç gjuhës shqipe dhe i cili njihet në vendin e caktuar brenda komunitetit. (ZRRUM-i është i obliguar të aprovoj metoda të ndryshme për pagesën e faturave të ofruara nga Ofruesitë e Shërbimeve sipas Nenit 34, Rregulla mbi Kartën e Konsumatorëve.)
- ZRRUM-i duhet të bashkëpunoj ngushtë me AKM-në dhe Ofruesitë e Shërbimeve në komunat ku shumica e popullatës është serbe (Leposaviq, Zubin Potok,

²² KEK-u e ka punësuar inkasuesin mobil në Graçanicë që nga viti 2006.

Zveçan) dhe Shtërpçë për të rilëshuar licencat e përkohshme pavarësisht nga moskompletimi i Procesit të Konsolidimit në këtë zonë;

- ZRRUM-i duhet të caktojë një takim me Drejtorat e Ofruesve të Shërbimeve në Zveçan, Leposaviq dhe Zubin Potok për të diskutuar realizueshmërinë e rilëshimit të licencave të përkohshme të ZRRUM-it; dhe
- ZRRUM-i duhet të vazhdojë me shpërndarjen e raporteve dhe informacioneve të ndërlidhura Ofruesve të Shërbimeve në zonat ku shumica e popullatës është serbe qoftë përmes ndërmjetësuesve siç është AKM-a ose në mënyrë të drejtpërdrejtë dhe të vazhdojë t'i ftojë përfaqësuesitë nga këto zona në workshop-e dhe ngjarjet e ndërlidhura (dhe të sigurojë materialin në gjuhën serbe për përfaqësuesit)
- ZRRUM-i duhet të ketë parasysh organizimin e kurseve për Ofruesitë e Shërbimeve në ngritjen e vetëdijës lidhur me minoritetet²³.

6.5 Rekomandimet për përmirësimin e Marrëdhënieve me Komunitetet në të cilat shumica e popullatës është serbe

6.5.1 Komunitetet ku shumica e popullatës është serbe

Komunitetet me shumicën e popullatës serbe (Leposaviq, Zubin Potok, Zveçan, Mitrovica Veriore dhe Shtërpçë dhe Fshatrat Rural / Enklavat:

Duke e ditur klimën aktuale politike në Kosovë, marrëdhëniet në mes të institucioneve të Kosovës dhe komunave dhe regjioneve ku shumica e popullatës është serbe do të tensionohen gjë që nuk është e pamundur. Ma më mirë se sa ta pranojë gjendjen ekzistuese, ZRRUM-i duhet të ndërtojë dhe të mbajë kanalet e komunikimit - zyrtare ose jozyrtare – ashtu që të shtrohen themelet mbi të cilat mund të ndërtohet dhe të arrihet progresi në të ardhmën kur të lejojë klima politike.

ZRRUM-i ka lëshuar licencat të përkohshme njëvjeçare në 2005, Ofruesve të Shërbimeve në komunitetet veriore ku shumica e popullatës është serbe, në Leposaviq, Zubin Potok dhe Zveçan, megjithëse këto licencat tani kanë skaduar. Aktualisht, ZRRUM-i është duke e shqyrtuar aplikacionin nga Zveçani për të operuar në deponi. Licencat e përkohshme nuk iu kanë lëshuar Ofruesit (ve) të Shërbimeve në komunitetin Shtërpçë. Rekomandohet që ZRRUM-i së bashku me AKM-në të gjejnë mënyra me të cilat licencat e përkohshme mund t'i rilëshohen Ofruesve të Shërbimeve që operojnë në këto komuna, pavarësisht nga procesi i pakompletuar i konsolidimit në këtë pjesë të Kosovës.

²³ Udhëheqësi i ekipit të projektit ka pasur diskutimet fillestare me OSBE-në (Departamenti i Komuniteteve) lidhur me mundësinë e organizimit të një workshop-i të ri mbi çështjet minoritare në 2008-Q1. Megjithatë kjo nuk është e përfshirë si pjesë e projektit në Raportin fillestar dhe do të kërkojë financim të mëtejshëm.

Regjioni i Mitrovicës është rast i veçantë duke pasur parasysh kërkesën e rritur për ofrimin e shërbimeve që rezultojnë nga nivelet e larta të personave të zhvendosur brenda vendit (IDP) që banojnë në Mitrovicën Veriore dhe Jugore si dhe të Serbëve që tani janë zhvendosur në komunat veriore të cilët vijnë nga vendet tjera të Kosovës.²⁴ Përkrahja shtesë për infrastrukturën siç është rritja e kapacitetit të qendrave të trajtimit²⁵ që gjenden në Mitrovicën Jugore duhet të konsiderohet si çështje urgjente.

6.5.2 Zonat rurale / qendrat e enklavave kolektive të banuara nga komunitetet minoritare

Është me rëndësi të ceket që përveç Serbëve që jetojnë në Graçanicë, Çagllavicë, Shtërpcë dhe ndoshta në disa zona tjera që ndodhen afër zonave urbane, shumica e Serbëve dhe minoriteteve tjera etnike, siç janë Romët, Egjiptianët dhe Ashkalitë, jetojnë në fshatra rural që nuk janë të kyçur me sistemin e ujit ose rrjetet. Ata mbështeten në pompat elektrike për të pasur ujë të cilat varen nga disponueshmëria e energjisë elektrike dhe brengosen sepse mendojnë që kualiteti i ujit që ata e konsumojnë nuk ka qenë i monitoruar në mënyrë adekuate.²⁶

Me qëllim që këto zona dhe komunitete të kenë shërbime më të mira, ZRRUM-i duhet të inkurajojë Ofruesitë e Shërbimeve të zgjerojnë rrjetet e ujit në këto regjione rurale, kur është e mundur. Në ndërkohë, ZRRUM-i duhet të inkurajojë Ofruesitë e Shërbimeve të punojnë me Institutin e Shëndetit Publik për të siguruar që testet për kualitetin e ujit në këto zona janë kryer sa më shpejt, në pajtim me Nenin 10 (m) të Rregullës së ZRRUM-it mbi Kartën e Konsumatorëve (“Obligimet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza”)²⁷.

²⁴ Mitrovica është e njohur si ‘pikë e nxehtë’ për konflikte dhe përmirësimi i standardit të jetesës këtu mund të ndihmojë në uljen e tensionit në mes komuniteteve.

²⁵ Dihet që buxheti është propozuar për zgjerimin e stabilimenteve ekzistuese të trajtimit në programin e AER-it /EC 2008/2009.

²⁶ Një rast i veçantë iu është raportuar ekspertit për çështje gjinore dhe minoritare në fshatin Lepina, komunën e Lipjanit, ku për shkak të kualitetit të dobët i ujit të pijshëm janë ankuar banorët për numrin e madh të infeksioneve të veshkave.

²⁷ Rregulla e ZRRUM-it për Kartën e Konsumatorëve, Neni 10: “Detyra e Ofruesit të Shërbimeve të Ujit dhe Ujërave të Zeza të jetë: (m) përgjegjës për sigurimin e ujit të pijshëm sipas standardeve të kualitetit për konsumin njerëzor siç është përcaktuar nga Instituti për Shëndetin Publik të Kosovës...”.

SHTOJCA I- PËRMBLEDHJE E LEGJISLACIONIT RELEVANT

1) Rregullore 2004/49: mbi Aktivitetet e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit, Ujërave të Zeza dhe Mbeturinave

- 5.1 Rregullatori duhet vetëm të lëshojë ose përtërijë Licencën e Shërbimit nëse është i kënaqur me... (c) Ofruesi i Shërbimeve është në gjendje të ofrojë Shërbime që janë të pranueshme në kualitet, siguri, çmime dhe në pajtim me të drejtat e Konsumatorëve siç është përcaktuar në Kartën e Konsumatorëve ose Kontratën e Shërbimit’.
- 14.2 Karta e Konsumatorëve duhet të përgatitet në pajtim me dispozitat e Konventës Ndërkombëtar mbi të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore për të siguruar...
(b) të drejtën e qasjes në shërbime të ujit pa baza diskriminuese duke pasur parasysh gjendjen e grupeve të dëmtuara dhe të marginalizuara të Konsumatorëve;...
(d) shpërndarjen e drejtë e të shërbimeve të disponueshme të ujit...
- 15.2 Secila Kontratë e Shërbimit duhet të jetë në përputhshmëri me Kartën e Konsumatorëve dhe të shkruhet në formën e përcaktuar nga rregullatori në gjuhën Shqipe, Serbe dhe Angleze dhe nëse është nevoja edhe në gjuhën tjetër që flitet më së shumti nga Konsumatorët, në çfarëdo lokacioni brenda Zonës së Shërbimit.
- 20.3.1 Njofimi mbi Shkyçjet duhet të jetë shkruar në gjuhën Shqipe, Serbe dhe Angleze dhe nëse është nevoja edhe në gjuhën tjetër që më së shumti flitet nga Konsumatorët në çfarëdo lokacioni brenda Zonës së Shërbimit...
- 32.2 Ofruesi i Shërbimeve do të jetë i dënuar për shkelje dhe do të jetë i detyrueshëm të paguajë gjobën administrative deri në 20,000 (njëzet mijë) Euro nëse:
(a) vazhdimisht shkel detyrat e tija themelore siç janë përcaktuar dhe paraparë në rregullat e lëshuara nga Rregullatori në pajtim me këtë Rregullore; ose
(b) në mënyrë të paligjshme diskriminon cilindo Person ose grupin e Personave.
- 39 Ofruesi i Shërbimeve nuk duhet të bëjë diskriminime të paligjshme kundër cilitdo Person në çfarëdo baza lidhur me cilat do çështje të përcaktuara në këtë Rregullore ose rregullat e lëshuara në pajtim me Nenin 38.

2) Rregullore 2004/02-L37: Ligji mbi Përdorimin e Gjuhëve

- 2.1 Gjuha Shqipe dhe Serbe si dhe alfabeti i tyre janë gjuhët zyrtare të Kosovës dhe kanë status të barabartë në institucionet e Kosovës.
- 2.3 ... në Komunën e Prizrenit, gjuha Turke duhet të ketë statusin e njëjtë të një gjuhe zyrtare...
- 2.4 Në komunat e banuara nga komuniteti gjuha amtare e të cilëve nuk është njëra nga gjuhët zyrtare të Kosovës dhe që përfaqëson mbi 3 (tre) përqind të popullatës së përgjithshme të komunës, gjuha e komunitetit duhet të përdoret në mënyrë të barabartë si gjuhët zyrtare...
- 7.2 Çdo person ka të drejtën të komunikojë, të pranojë shërbimet e disponueshme dhe dokumentet publike nga institucionet e komunave dhe zyrtarët në cilën do nga gjuhët zyrtare. Çdo përfaqësues i komunave dhe organi ekzekutiv e ka detyrën që të sigurojë që secili person mund të komunikojë, të pranojë shërbime dhe dokumente publike nga secili institucion i komunave ose organi në cilën do gjuhë zyrtare.
- 7.3 Gjuhët zyrtare përdoren në bazë të barabartë në takime dhe punët e përfaqësuesve komunal dhe organet ekzekutive. Institucione e komunave duhet të sigurojë përkthimin nga njëra gjuhë zyrtare në tjetrën, nëse përkthimi i tillë kërkohet për takimet e organeve përfaqësuese dhe ekzekutive të komunave si dhe në takimet publike të organizuara nga komuna.
- 7.5 Institucionet komunale duhet të sigurojnë që në mjedisin e tyre punues përdoren në mënyrë të efektshme gjuhët zyrtare dhe që bëhet akomodimi i përdorimit të cilës do gjuhë zyrtare nga zyrtarët dhe të punësuarit e tyre.
- 8.1 Në komunat, personat të cilat i takojnë komuniteteve, gjuha e të cilëve përdoret si gjuhë zyrtare, në pajtim me Nenin 2.4, kanë të drejtën të parashtrojnë dokumentet e shkruara dhe të marrin përgjigjen në gjuhët e tyre, nga institucionet komunale dhe zyrtarët, nëse kërkohet nga ata.
- 8.2 Çdo organ përfaqësues dhe ekzekutiv i komunave e ka detyrën që të sigurojë që personat e tillë mund të bëjnë parashtrimin e dokumenteve të shkruar dhe të pranojnë përgjigjen në gjuhën e tyre.
- 8.4 Anëtarët e organeve përfaqësuese të komunave dhe komuniteteve të tyre që i takojnë komuniteteve, gjuha amtare e të cilëve nuk është gjuhë zyrtare e komunës, kanë të drejtën që të përdorin gjuhën e tyre gjatë punës dhe në takimet e organeve përfaqësuese të komunave dhe komisionet e tyre si dhe në takimet publike të organizuara nga komuna. Nëse kërkohet, organet duhet të mundësojnë përkthimin nga njëra në tjetrën gjuhë të anëtarëve. Cilido dokument i dorëzuar nga anëtarët e tillë duhet të përkthehet në gjuhët zyrtare dhe të gjitha përgjigjet e kërkuara nga anëtari duhet të përkthehen në gjuhën origjinale të anëtarit.

- 11.1 Në Ndërmarrjet Publike dhe Shoqërore duhet të aplikohet barazia në përdorimin e gjuhëve zyrtare.
- 11.2 Çdo person ka të drejtën të komunikojë, të pranojë shërbimet dhe dokumentet nga Ndërmarrjet Publike dhe Shoqërore në cilën do nga gjuhët zyrtare.
- 11.3 Secila nga ndërmarrjet e tilla kanë detyrën që të sigurojnë që secili person mund të komunikojë, të pranojë shërbime dhe dokumentet në cilën do gjuhë zyrtare.
- 29.1 Cilido person ka të drejtën për të vepruar në ndërmarrjet private, institucionet private, shoqatat, organizatat që kryejnë aktivitetet e vetëpunësimit, në gjuhët ose në gjuhën e zgjedhur nga ata.
- 34 Institucionet e Kosovës duhet të përdorin gjuhën Angleze gjatë punës së tyre, kontakteve dhe dokumentet zyrtare gjatë mandatit të Misionit të Përkohshëm Administrativ të Kombeve të Bashkuara në Kosovë.

3) Rregullore 2004/2: Ligji mbi Barazinë Gjinore në Kosovë

- 1.4 Barazia gjinore bazohet në parimin e sjelljes dhe mundësisë së barabartë. Zbatimi i këtij parimi bëhet përmes ndërmarrjes së masave dhe politikave të vetëdijësimit lidhur me barazinë gjinore.
- 2.12 Përfaqësimi jo i barabartë: sipas kuptimit të 2.11, ekziston kur pjesëmarrja e gjinisë së caktuar në një fushë të caktuar sociale ose në një segment të fushës së tillë është më e ulët se 40%.
- 9.2 Barazia gjinore duhet të mirret parasysh gjatë përgatitjes së raporteve dhe projekteve nga ana e organeve qendrore dhe lokale, institucionet publike, ndërmarrjeve publike dhe private dhe entitetet e tjera.
- 13.1 Ndërmarrjet e sektorit publik dhe privat dhe institucionet legjislativë dhe qeveritare duhet të sigurojnë të drejtat dhe mundësitë e barabarta për femrat dhe meshkujt në sektorin e punës dhe punësimit.
- 13.5 Punëdhënësit duhet të ofrojnë paga të barabarta meshkujve po ashtu femrave, për punë të njëjtë dhe për punë që ka rëndësi të njëjtë dhe duhet gjithashtu të ofrojnë punësim të barabartë si dhe kushtet e punës dhe të drejtat e barabarta.

4) Rregullore 2004/3: Ligji kundër Diskriminimit

- 4 Ky ligj duhet të zbatohet nga të gjithë personat fizik dhe ligjor sa përket sektorëve publik po ashtu edhe atyre privat...
 - (a) kushtet për punësim, vetpunësim dhe formim profesional përfshirë kriterin e përzgjedhjes dhe kushtet e rekrutimit;...
 - (f) përparësitë sociale, përfshirë por nuk kufizohet në asistencë humanitare;...
 - (i) qasje në furnizim dhe shërbimet që janë në dispozicion për publikun;...
- 6.1 Veprimi Pozitiv: Me qëllim të sigurohet barazia e plotë në praktikë, masat për parandalimin ose kompensimin e disavantazheve që lidhen me një ose më shumë arsye siç është cekur në Nenin 2(a), nuk duhet të konsiderohen si diskriminim...

5) Konventa Ndërkombëtare Mbi Të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore (1966)

- 3 Shtetet Anëtare (nënshkruese) të kësaj Konvente marrin përsipër të sigurojnë të drejtat e barabarta të femrave dhe meshkujve për të gëzuar të gjitha të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore të parapara sipas kësaj Konvente.

11.1 Shtetet Anëtare (nënshkruese) të kësaj Konvente njohin të drejtat e secilit drejt standardave adekuate të jetesës për atë dhe familjen e tij duke përfshirë ushqimin, veshmbathjen dhe vendbanimin adekuat dhe përmirësimin e vazhdueshëm të kushteve jetësore...

SHTOJCA II – EMRAT E KOMUNAVE NË GJUHËN SHQIPE DHE SERBE

Deçan / Dečani
Dragash / Dragaš
Gjakovë / Đakovica
Glllogovc / Glogovac
Gjilan / Gnjilane
Istog / Istok
Kaçanik / Kačanik
Kamenicë / Kamenica
Klinë / Klina
Fushë Kosovë / Kosovo Polje
Leposavić / Leposaviq (Srb / Alb)
Lipjan / Lipljan
Malishevë / Mališevo
Mitrovicë / Mitrovica
Novo Brdo / Novobërdë (Srb / Alb)
Obiliq / Obilić
Rahovec / Orahovac
Pejë / Peć
Podujevë / Podujevo
Prishtinë / Priština
Prizren
Skenderaj / Srbica
Štrpce / Shtërpçë (Srb / Alb)
Shtime / Štimlje
Suharekë / Suva Reka
Ferizaj / Uroševac
Viti / Vitina
Vushtrri / Vucitrn
Zubin Potok
Zvečan / Zvečan (Srb / Alb)

Burimi: Profili i Komunave të OSBE-së (2006), që gjenden në web-faqën e OSBE-së:
<http://www.osce.org/kosovo/13982.html>

SHTOJCA III-VENDIMI I UNMIK-UT 2004-23 MBI EMRAT ZYRTAR TË KOMUNAVE

ANNEX

NAMES OF PLACES

	Albanian	Serbian
Deçan / Decane		
01	Baballog	Babaloc
01	Beleg	Beleg
01	Belle	Belaje
01	Carabreg i Epërm	Gornji Crnobreg
01	Carabreg i Ulët	Donji Crnobreg
01	Dashinoc	Dašinovac
01	Deçan	Decane
01	Drenoc	Drenovac
01	Dubovik	Dubovik
01	Dubravë	Dubrava
01	Gjocaj	Đocaj
01	Gillogjan	Glodane
01	Gramaçel	Gramocelj
01	Hulaj	Huljaj
01	Irznik	Rznik
01	Isniq	Istinić
01	Jasiq	Jasić
01	Junik	Junik
01	Kodrali	Kodralija
01	Lëbushë	Ljubuša
01	Lumbardh	Ljumbarda
01	Lloqan	Locane
01	Llukë e Epërme	Gornja Luka
01	Llukë e Ulët	Donja Luka
01	Maznik	Maznik
01	Papiq	Papic
01	Pobërgjë	Pobrde
01	Pozhar	Požar
01	Prapaqan	Prapacane
01	Prekolluk	Prekolluka
01	Prilep	Prilep
01	Rastavicë	Rastavica
01	Ratish i Epërm	Gornji Ratiš
01	Ratish i Ulët	Donji Ratiš
01	Shaptej	Šaptej
01	Slhup	Slup
01	Strelc i Epërm	Gornji Streoc
01	Strelc i Ulët	Donji Streoc
01	Voksh	Vokša
01	Vranoc i Vogël	Mali Vranovac
	Albanian	Serbian
Gjakovë / Đakovica		
02	Babaj i Bokës	Babaj Boks
02	Bardhaniq	Bardonik
02	Bardhasan	Bardosan

SHTOJCA IV-SHEMBULL I POLITIKËS BILINGUALE-ELEMENTET KYÇE

Ekspertët nga Këshilli i Konsumatorëve për Ujë (BM) Skema për Gjuhën Uellse (2006) / Cyngor Defnyddwyr Dŵr Cynllun Iaith Gymraeg (2006).

HYRJE

Këshilli i Konsumatorëve për Ujë ka adoptuar parimin që gjatë kryerjes së bizneseve publike në Uells, ai do të trajtojë gjuhët Uellse dhe Angleze në bazë të barazisë.

Politikat dhe Iniciativat:

Në formulimin e politikave dhe iniciativave, Këshilli i Konsumatorëve për Ujë do të:
Vlerësojë pasojat gjuhësore të politikave dhe iniciativave;
Sigurojë që politika dhe iniciativat janë në pajtim me Skemën dhe që nuk e pengojnë zbatimin e saj;
Sigurojë që i gjithë personeli që është i përfshirë në formulimin e politikave dhe iniciativave i ka parasysh kërkesat e Skemës;
Promovojë dhe lehtësojë përdorimin e gjuhës Uellse;
Vazhdojë të implementojë parimin e barazisë në cilën do mundësi.

Ofrimi i Shërbimeve:

Praktika jonë normale do të sigurojë që shërbimet të ofrohen publikut në gjuhën Uellse dhe Angleze.

Ne do të njoftojmë publikun se kur do të jenë në dispozicion shërbimet në gjuhën Uellse dhe Angleze.

Këshilli i Konsumatorëve për Ujë do të caktojë seanca të shkurta për stafin tonë për të ngritur vetëdijësimin e kësaj Skeme – dhe të sqarojë se si kjo mund të ndikojë në punën e tyre të përditshme.

Standardet e Shërbimit

Shërbimet e siguruar në gjuhën Uellse dhe Angleze do të jenë të njëjtit kualitet dhe do të ofrohen brenda të njëjtit afat.

TRAJTIMI I FOLËSVE TË GJUHËS UELLSE

Korrespondenca e Shkruar

Këshilli i Konsumatorëve për Ujë e mirëpret korrespondencën në gjuhën Uellse dhe Angleze. Korrespondenca e pranuar në gjuhën Uellse do të marrë përgjigjen e nënshkruar në Gjuhën Uellse. Korrespondenca e inicuar nga Këshilli i Konsumatorëve për Ujë së bashku me takimet ose bisedat telefonike do të jenë në gjuhën uellse vetëm nëse ndryshe kërkohet. Këshilli i Konsumatorëve për Ujë do të shënojë të dhëna e atyre konsumatorëve, grupeve dhe organizatave të cilat dëshirojnë të korrespondojnë në gjuhën Uellse.

Kur e iniciojmë korrespondencën me një individ, grup ose organizatë, në Uells, ne e bëjmë në dy gjuhë veç nëse ata preferojnë të korrespondojnë vetëm në gjuhën Uellse ose Angleze.

Kur e dërgojmë korrespondencën standarde ose letërqarkore në Uells, ajo do të jetë në dy gjuhë veç nëse pranuesit do të preferojnë ta kenë vetëm në gjuhën uellse ose vetëm në gjuhën angleze.

Të gjitha email-at e pranuar në gjuhën uellse do të përgjigjen në gjuhën Uellse. Të njëjtat politika do të aplikohen si për korrespondencën e shkruar ashtu edhe për email-a.

Komunikimi me telefon:

Praktika jonë normale është që të sigurojmë që publiku mund të flas gjuhën Uellse ose Angleze nëpërmjet telefonit.

Stafi në Këshillin e Konsumatorëve për Ujë do të përgjigjet në dy gjuhë gjatë përhëndetjeve. Nëse telefonuesi dëshiron të flas në gjuhën uellse por anëtari i stafit nuk mund ta bëjë atë, atëherë thirrja do të transferohet tek kolegu i cili flet gjuhën uellse dhe që është kompetent që të mirret me kërkesën.

Nëse folësi i gjuhës uellse që është i kualifikuar për këtë punë nuk është në dispozicion, telefonuesit do t'i ipet mundësia, si është nevoja, që të merr përgjigje në gjuhën uellse sa më shpejtë që është e mundur, duke vazhduar thirrjen në gjuhën angleze ose duke paraqitur kërkesën e tyre përmes letrës ose e-mail-it.

Në sekretarinë telefonike të Këshillit të Konsumatorëve për Ujë në Uells do të lihet porosia në dy gjuhë.

Takimet Publike:

Ftesat dhe njoftimet në gazetë për takimet publike që mbahen në Uells do të jenë në dy gjuhë dhe do të kërkohet nga publiku që të tregojnë paraprakisht se në cilën gjuhë dëshirojnë të flasin. Nëse kemi vendosur paraprakisht që do të marrin pjesë pjesëmarrësit në gjuhën uellse dhe asnjë nga folësit të gjuhës uellse nuk është prezent atëherë ne do të sigurojmë përkthimin simulant nga gjuha Uellse në gjuhën angleze.

Takimet ‘ballë për ballë’:

Cilido person ose organizatë e cila viziton ose dëshiron të ketë takim me Këshillin e Konsumatorëve për Ujë në Uells/Midlands mund ta bëjë këtë në gjuhën Uellse ose Angleze. Zgjedhja e gjuhës mund të ofrohet kur caktohen takimet. Nëse nuk është i pranishëm asnjë folës i gjuhës Uellse atëherë do të ofrojmë zgjidhje për të vazhduar takimi në gjuhën Angleze ose ta bëjë korrespondencën në gjuhën e Uellsit.

IMAZHI PUBLIK

Identiteti i Përbashkët:

Këshilli i Konsumatorëve për Ujë do të adoptojë identitetin e përbashkët në dy gjuhë në Uells duke trajtuar të dy gjuhë në baza të barazisë. Emri, adresa dhe informacionet tjera standarde në letrat, publikimet, nënshkrimet, kartelat dhe kartat e identifikimit do të jenë në dy gjuhë.

Shenjat:

Të gjitha shenjat në zyrën e Këshillit të Konsumatorëve për Ujë të Uellsit, qoftë të përhershme ose të përkohshme do të jenë në dy gjuhë, me rëndësi të barabartë si në gjuhën Angleze dhe Uellse në kuptim të formatit, kualitetit, qartësisë dhe rëndësisë së tekstit.

Publikimet:

Publikimet që janë të interesit të veçantë për konsumatorët në Uells do të bëhen në gjuhën uellse dhe angleze. Nëse versionet në gjuhën Uellse dhe Angleze prodhohen në mënyrë të ndarë, praktika jonë normale do të sigurojë që të dyja versione të jenë në dispozicion në të njëjtën kohë dhe qasja ndaj tyre të bëhet në mënyrë të barabartë...

Interneti:

Ueb-faqja e Këshillit të Konsumatorëve për Ujë do të përmbajë kopjet të çfarëdo broshurave ose të njoftimeve që prodhohen në gjuhën uellse...Ne do të përgatisim programin për t’u marrë vesh me Bordin e Gjuhës Uellse se si të ngrisim përmbajtjen në gjuhën uellse të web-faqës sonë, gjatë kohës.

Njoftimet në Gazetë dhe Materiali Tjetër:

Njoftimet në gazeta dhe mediat transmetuese në Uells do të jenë në gjuhën uellse dhe angleze sa lejojnë afatet – ose në pajtim me preferencën gjuhësore të organizatës mediave ose botuese...

Buletinet e përdorura për ngjarjet promovuese në Uells do të jenë në dy gjuhë me rëndësi të barabartë të dhënë gjuhës Uellse dhe Angleze.

Njoftimet zyrtare, njoftimet publike dhe njoftimet për plotësimin e stafit:

Njoftimet zyrtare, njoftimet publike dhe shpalljet për plotësimin e stafit në gazetatat e përditshme angleze (ose në mediat e ngjashme) që janë të përhapura kryesisht ose tërësisht në Uells, do të jenë në dy gjuhë ose të ndara në versionin e gjuhës Angleze dhe Uellse. Njoftimet do të jenë në gjuhën uellse në publikimet që janë të gjuhës uellse.

Versionet në gjuhën Uellse dhe Angleze do të jenë të njëjta në kuptim të formatit, madhësisë, kualitetit dhe rëndësisë-qoftë të prodhuar si version i vetëm dy gjuhësor ose ndaras në njoftimet në gjuhën Uellse ose Angleze.

ADMINISTRIMI I SKEMËS

Përzgjedhja dhe plotësimi i stafit:

Ne do t'i identifikojmë disa nga vendet e punës ku aftësia e të folurit të gjuhës uellse është e preferueshme ose e rëndësishme. Kjo kërkesë mund të definohet si komponent i vendit të punës ose ekipit, ose mund t'i bashkangjitet punës së caktuar.

Kohë pas kohe, ne do të bëjmë auditime me qëllim të krijimit të numrit, nivelit të aftësisë dhe vendosjen e stafit që flet, lexon dhe shkruan gjuhën Uellse (përfshirë edhe stafin i cili është duke mësuar gjuhën Uellse). Ne gjithashtu do të identifikojmë stafin që dëshiron ta mësojë gjuhën Uellse.

Këto rezultate do të krahasohen me qëllim të identifikimit të vendeve të punës ku ka mungesë të stafit që flet gjuhën Uellse.

Ne do t'i përgjigjemi çfarëdo mungesave nëpërmjet plotësimit të vendeve të punës dhe trajnimeve.

Plotësimi i vendeve të lira të punës:

Kur të konsiderohet i dëshirueshëm ose esencjal të folurit i gjuhës së uellsit atëherë kjo do të ceket në shpalljet për vende të lira të punës.

Nëse ndonjë kandidat pranohet për një pozitë ku gjuha e uellsit është e dëshirueshme atëherë personi i caktuar duhet të inkurajohet që të mësojë gjuhën e uellsit.

Kandidati i cili nuk e flet gjuhën e Uellsit mund të caktohet për një pozitë të punës për të cilën gjuha uellse konsiderohet e nevojshme por me kusht që ta mësojë gjuhën. Në këto raste, të mësuarit e gjuhës në nivel të mirë, brenda peridhës kohore për të cilën është pajtuar do të jetë kusht për punësim.

Kur kandidatët që nuk e flasin gjuhën uellse konsidorehen për ndonjë pozitë ku gjuha uellse është e nevojshme (ose nëse kandidati i cili nuk e flet gjuhën uellse është caktuar për ndonjë pozitë dhe është duke e mësuar gjuhën), ne do të bëjmë përgatitje të përkohshme ku do të mund të ofrohen shërbimet gjuhësore.

Informacionet dhe formati i aplikacioneve do të sigurohen në gjuhën Uellse dhe Angleze për të gjitha pozitat e punës në Uells.

Promovimi i Skemës:

Skema është e rëndësishme për Këshillin e Konsumatorëve për Ujë dhe si pjesë e programit hyrës të tyre, ata do të informojnë stafin e ri dhe anëtarët e caktuar të komisionit lidhur me përgjegjësitë dhe përmbajtjen e Skemës për ata që dëshirojnë të kenë qasje në shërbime në gjuhën e zgjedhur nga ata.

Monitorimi i Skemës:

Menaxher i Këshillit të Konsumatorëve për Ujë në Uells do të jetë përgjegjës për monitorimin dhe shqyrtimin e Skemës. Bordi i Këshillit të Konsumatorëve për Ujë do të pranoj raportin vjetor të përputhshmërisë që do të tregojë përparimin tonë në paraqitjen e kësaj skeme kundrejt caqeve të parapara në planin tonë të implementimit...

Këto raporte, së bashku me një kopje të Skemës mund të gjenden në web-faqën e Këshillit të Konsumatorëve për Ujë.

Shqyrtimi dhe Ndryshimi i Skemës:

Ne do të shqyrtojmë këtë skemë brenda katër viteve nga hyrja e saj në fuqi.