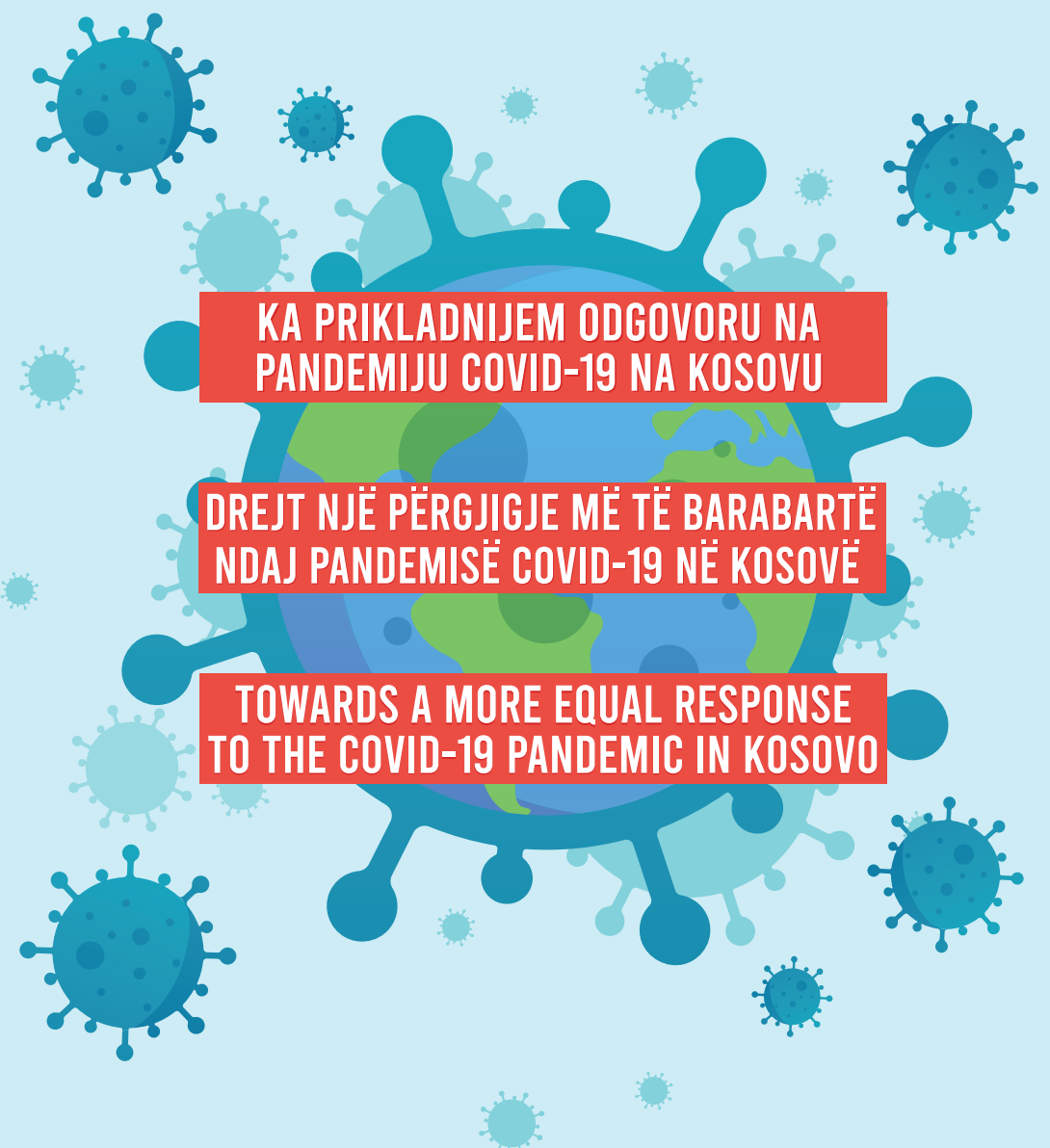




National Endowment
for Democracy
Supporting freedom around the world



**KA PRIKLADNIJEM ODGOVORU NA
PANDEMIJU COVID-19 NA KOSOVU**

**DREJT NJË PËRGJIGJE MË TË BARABARTË
NDAJ PANDEMISË COVID-19 NË KOSOVË**

**TOWARDS A MORE EQUAL RESPONSE
TO THE COVID-19 PANDEMIC IN KOSOVO**

MITROVICA 2020.

Ovaj papir je izrađen u okviru projekta 'Jačanje zagovaračkog kapaciteta srpskih nevladinih organizacija na Kosovu', a koji sprovodi NVO Aktiv, uz finansijsku podršku Nacionalne zadužbine za demokratiju (National Endowment for Democracy - NED). Sadržaj publikacije je isključiva odgovornost NVO Aktiv-a i ne odražava stav NED-a.

Ky punim u botua në kuadër të projektit Rritja e Potencialit të Avokatisë së Organizatave të Shoqërisë Civile Serbe të Kosovës, i implementuar nga OJQ Aktiv me mbështetjen financiare të Fondi Kombëtar për Demokracinë (National Endowment for Democracy - NED.) Përmbajtja e këtij botimi është përgjegjësia e vetme e OJQ-ve Aktiv dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e NED.

This paper was published within the framework of the project Increasing the Advocacy Potential of Kosovo Serb Civil Society Organizations, implemented by NGO Aktiv with the financial support of the National Endowment for Democracy (NED.) The content of this publication is the sole responsibility of NGO Aktiv and does not necessarily reflect the views of NED.

SADRŽAJ / PËRMBAJTJE / CONTENTS

I. Uvod	3
II. Jezik i komunikacija	5
Pristup i diseminacija informacija na srpskom jeziku.....	5
Institucionalna saradnja i koordinacija	7
III. Kretanje	9
IV. Zaključci i preporuke.....	11
Preporuke:	11
I. Hyrje	14
II. Gjuha dhe komunikimi.....	16
Qasja dhe shpërndarja e informacionit në gjuhën serbe.....	16
Bashkëpunimi dhe Koordinimi Institucional	18
III. Lëvizja.....	20
IV. Përfundime dhe rekomandime.....	22
Rekomandime:.....	22
I. Introduction	25
II. Language and Communication	27
Access to and dissemination of information in the Serbian language.	27
Institutional Cooperation and Coordination	29
III. Movement	31
IV. Conclusions and Recommendations.....	33
Recommendations:.....	33

I. UVOD

COVID-19 epidemija se pokazala kao kriza globalnih razmera koja je uspela da alarmira vlade i društva do neviđenih mera u skorašnjoj istoriji. Granice su zatvorene, ekonomije ugašene, dok se stotine miliona ljudi našlo zatvoreno u svojim domovima na neodređeno vreme. Mnoge države, uključujući najrazvijenije i moderne demokratije, borile su se da kreiraju prikladne mere koje bi širenje virusa stavile pod kontrolu, istovremeno pokušavajući da poštuju fundamentalne principe osnovnih ljudskih i građanskih prava. Podmukla priroda ove krize, odnosno borba protiv nevidljivog neprijatelja, uzrokovala je širenje straha i panike, te kultivisala stanje u kome je linija između neophodnog žrtvovanja za očuvanje zdravlja i bezbednosti i prevazilaženja ingerencija državnih aktera, postala još nejasnija.

Prvi slučajevi virusa na Kosovu registrovani su 13. marta 2020.¹ nakon kojih je usledio niz mera koje je Vlada usvojila u cilju borbe protiv daljeg širenja, a koje su podrazumevale uvođenje vanrednog stanja i odredbi usmerenih ka zatvaranju kafića, restorana, tržnih centara, te ostalih *suštinski nekrucijalnih* privrednih i ugostiteljskih subjekata². Uprkos činjenici da ovakav pristup odražava onaj sproveden od strane ostalih zemalja širom Evrope i sveta, borba protiv pandemije na Kosovu obojena je već postojećom i složenom društvenom, političkom i institucionalnom dinamikom koja je sprečila državu da pruži podjednak tretman svim zajednicama na Kosovu. Pored očigledne neophodnosti za uvođenjem

¹<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-kosovo/kosovo-confirms-first-coronavirus-cases-an-italian-and-a-kosovar-idUSKBN21039A>

²<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-kosovo/kosovo-to-declare-state-of-emergency-to-counter-coronavirus-idUSKBN21445J>

mnogih mera, odgovor države je često bio zbunjujuć, te su u velikoj meri izneverene mnoge zakonske i ustavne obaveze.

Ovaj izveštaj će pokušati da pruži kratak i opšti osvrt na glavne izazove sa kojima se suočava zajednica Srba na Kosovu tokom ove krize, te ponudi niz preporuka usmerenih ka rešavanju trenutne situacije. Treba napomenuti da cilj ovog izveštaja nije da suštinski dovede u pitanje naučni i epidemiološki karakter koraka preduzetih od strane države, već da naglasi jedinstvenu prirodu novonastale krize i da istakne potrebu za podjednakim tretmanom svih zajednica na Kosovu, u većoj meri nego ikad.

II. JEZIK I KOMUNIKACIJA

Pristup i diseminacija informacija na srpskom jeziku

U skladu sa Ustavom Kosova³ i Zakonom o upotrebi jezika, srpski i albanski jezik dele zvanični status, te uživaju podjednak tretman u očima zakona. Dok je spektar problema čak i uobičajenim okolnostima obiman, pandemija COVID-19 otvorila je nova goruća pitanja koja se tiču poštovanja prava na podjednak pristup jezičkim pravima. Od početka krize sredinom marta 2020, Vlada Kosova je izdala niz javnih izjava i uputstava, saopštenja, zvaničnih odluka i ostalih objava za medije i javnost sa ciljem pružanja odgovora na izazove pandemije, ujedno obezbeđujući pravovremeno i brzo obaveštavanje građana povodom iste. Uzevši ovo u obzir, razmena informacija između građana i njihove države se isključivo sprovodilo na albanskom, uz odsustvo prevoda na srpski jezik, čime je stvoren informacioni vakuum koji su lokalni mediji pokušavali da popune⁴. Ovakav pristup nije samo pitanje kršenja ljudskih prava, već ugrožava proces borbe protiv širenja virusa time što ostavlja deo opšte populacije neinformisanim.

Vlada Kosova je putem telekomunikacionih kanala (npr. mobilnih mreža) obaveštavala građane slanjem zvaničnih ažuriranih informacija. U ovo su bile uključene i poruke Ministarstva zdravlja i drugih agencija koje su sadržale zvanične savete i kontakt informacije, kao i ostale ključne podatke u vezi sa situacijom.

³Član 5, Jezici

⁴<https://kossev.info/kome-pripadaju-srbi-sa-centralnog-kosova/>



Slika 1⁵

Do trenutka objavljivanja ovog izveštaja, kosovski Srbi su se našli izopšteni iz komunikacije sa Vladom i nisu bili u mogućnosti da pristupe relevantnim i informacijama od životnog značaja, kao i uputstvima za novonastale promene i ograničenja, te zakonskim kažnjavanjem u slučaju kršenja istih. Kao što je bio slučaj i pre izbijanja pandemije, mnogi zvanični sajtovi ministarstava su samo delimično dostupni na srpskom jeziku. Najproblematičniji primer je sajt Ministarstva zdravlja⁶ na kojem prevodi ažuriranih informacija, bez izuzetka, odsustvuju na oba zvanična jezika. Isto ministarstvo je prisutno i na Fejsbuku⁷ gde su, kao i na samom sajtu, delimično objavljene informacije na srpskom jeziku.

⁵SMS primljen od strane korisnika IPKO mreže, koji je poslat od strane Ministarstva zdravlja na albanskom jeziku

⁶<https://msh.rks-gov.net/sr/>

⁷<https://www.facebook.com/Ministria-e-Sh%C3%ABndet%C3%ABsis%C3%AB-597689407055317/>

Medijima na Kosovu koji sadržaj publikuju na srpskom jeziku je takođe onemogućen pristup relevantnim informacijama koje pružaju institucije. Konferencije za štampu koje vode vladini zvaničnici održavaju se u potpunom odsustvu prevoda, što znači da ovi mediji nisu u mogućnosti da javnosti prenesu ključne informacije⁸. U vremenu krize sa kojom se trenutno Kosovo i ostatak sveta zaista suočavaju, mediji deluju kao važan posrednik između države i javnosti. Kontinuirani neuspeh vlade da omogući pristup kritičkim informacijama prekida ključni lanac komunikacije i time kreira informacioni vakuum koji je često ispunjen glasinama i dezinformacijama⁹.

Institucionalna saradnja i koordinacija

Jedna od konkretnih oblasti u kojoj se javljaju nejasnoće – do koje mere su Vlada Kosova i Vlada Srbije, kao i tzv. *meke paralelne* institucije na Kosovu, sarađivale i koordinisale svoje aktivnosti usmerene na borbu protiv pandemije. Generalno govoreći, odgovornost zdravstvenog sistema u sredinama sa srpskom većinom leži na institucijama koje funkcionišu u okviru zakonskog i budžetskog okvira Republike Srbije. Ovo se nije promenilo ni tokom pojave COVID-19. Testiranja na virus (u zajednicama kosovskih Srba) su rađena u Beogradu, dok je lečenje obolelih vršeno u Nišu. Takvo stanje je dovelo do određenog broja neadresiranih i otvorenih pitanja, naročito kada se govori o deljenju informacija. Ipak, nejasno je da li postoje zvanični kanali komunikacije i razmene informacije između zvaničnika kosovskog i srpskog zdravstvenog sistema, kao i da li su novi slučajevi zaraženih u sredinama

⁸<https://kossev.info/kome-pripadaju-srbi-sa-centralnog-kosova/>

⁹ IBID

sa srpskom većinom uzeti u obzir pri prikupljanju zvaničnih statistika o širenju zaraze.

Ono što jeste jasno je da postoji veliki jaz u slučaju saradnje između zdravstvenih sistema Kosova i Srbije, a koji potencijalno može da dovede do rizičnih nedostataka u pružanju kako lekarskih usluga, tako i informacija. Štaviše, odsustvo koordinacije između dveju vlada koje se tiču politika i mera u oblasti karantina, prelaska granica i razmene informacija, dovelo je do situacije u kojoj postoji visok nivo konfuzije i nedostatka jasnoće. Na kraju, iz epidemiološke perspektive, uspostavljanje institucionalizovane saradnje bi moglo da doprinese efektivnijem i jedinstvenijem odgovoru na krizu.

III. KRETANJE

Kao što je slučaj i sa mnogim državama u bližem okruženju i u svetu, Kosovo je sredinom marta zatvorilo svoje granice za većinu međunarodnog saobraćaja¹⁰¹¹. Srbija je sledila ovaj potez, te je 19. marta zatvorila sve granične prelaze i međunarodne aerodrome¹². Ovo je učinilo kretanje između Kosova i Srbije suštinski nemogućim i proizvelo je momentalne posledice po pacijente kojima je bio neophodan prolaz ka Srbiji zbog lečenja (ne samo za COVID-19), kao i za medicinsko osoblje (naročito kada su u pitanju vozači ambulantnih vozila). Dok je Vlada Kosova predvidela da svako ko ulazi na Kosovo mora da provede petnaest (15) dana u zvaničnom karantinu¹³, nije bilo pojašnjeno koji bi izuzeci u tom slučaju bili obuhvaćeni odlukom. Iako je kasnije precizirano¹⁴ da diplomate i vozači ne potpadaju pod ovu odluku, situacija je i dalje relativno komplikovana, uzevši u obzir činjenicu da je nemali broj Srba smešten u dvonedeljnu izolaciju u Prištini¹⁵. Osim toga, lokalna policija tokom i oko 20. marta nije bila obaveštena o merama, te nije dobila razjašnjenje niti instrukcije o njihovom sprovođenju¹⁶. Ono što još više zabrinjava jeste činjenica da je izveštavano o slučajevima pacijenata srpske nacionalnosti sa bubrežnim tegobama koji su naišli na prepreke u pristupu tretmanu dijalize u gradovima centralne Srbije

¹⁰¹⁰<https://prishtinainsight.com/kosovo-govt-responds-following-first-confirmed-cases-of-coronavirus/>

¹⁰¹¹<https://balkaninsight.com/2020/03/13/balkan-countries-close-border-crossings-to-stop-coronavirus/>

¹²<https://www.nytimes.com/reuters/2020/03/19/world/europe/19reuters-health-coronavirus-serbia-airport.html>

¹³<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

¹⁴<http://rs.n1info.com/Vesti/a580495/Karantin-15-dana-za-svaki-ulazak-na-Kosovo-izuzetak-vozaci-i-diplomate.html>

¹⁵<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

¹⁶<http://www.politika.rs/sr/clanak/450444/Putnike-sa-Jarinja-teraju-u-Pristinu-u-karantin>

(naročito Vranju), jer su njihovi vozači smešteni u karantin¹⁷. Čini se da su ovakvi slučajevi u direktnoj suprotnosti sa pretpostavkom da su vozači izuzeti iz pravila o izolaciji koja se primenjuju na graničnim prelazima. Ovo takođe stvara problem na strani Srbije, gde su slične (ali ne i neophodno identične) mere sprovedene kada je u pitanju karantin. Ukoliko se u obzir uzme činjenica da se Srbi koji žive na Kosovu oslanjaju na zdravstveni sistem Srbije u slučaju lečenja, na i van Kosova, ovaj pristup, kako stoje stvari, stavlja ljude u još nesigurniju poziciju, koja im ne dopušta da pristupe neophodnoj medicinskoj nezi. Takođe, ovaj problem nalazi korene u merama koje su usvojene od strane Vlada i Kosova i Srbije, a zapravo su odraz odsustva koordinacije i saradnje između ova dva entiteta.

Pored svih gorenavedenih i razjašnjenih problema, primetno je prisustvo oskudnih informacija o dokumentima koje je moguće koristiti pri ulasku na Kosovo¹⁸, što direktno stvara zabrinutost među pripadnicima zajednice kosovskih Srba koji ne poseduju lična dokumenta koja izdaju kosovske institucije. Odsustvo jasnoće u slučaju kretanja tiče se i kretanja unutar Kosova kada se u obzir uzmu glasine u vezi sa automobilima sa registarskim tablicama izdatim od strane Republike Srbije, to jest navodne zabrane njihovog korišćenja, te potencijalnog smeštanja vlasnika ovih vozila (odnosno vozača) u karantin ukoliko budu zaustavljeni od strane policije. Do publikacije ovog izveštaja, Vlada Kosova nije objavila pojašnjenja, niti dala zvanične izjave povodom ovog pitanja.

¹⁷<https://www.radiokontaktplus.org/vesti/bubrezni-bolesnici-sa-kosova-moraju-na-dijalizu-a-njihovi-vozac-u-izolaciju/24831>

¹⁸<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

IV. ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Od izuzetne važnosti je da se prepozna jedinstvena priroda zdravstvene krize i činjenica da odgovor na istu iziskuje adekvatno raspoređivanje svih državnih resursa. Takođe je važno naglasiti da je potrebno u izvanrednim i neuobičajenim okolnostima primeniti određene izuzetke u slučaju uvođenja ograničenja kretanja i svakodnevnih životnih aktivnosti. Međutim, vlade ne bi trebalo da ih koriste u svrhu ukidanja svojih osnovnih ustavnih i zakonskih obaveza kada se stanovništvo nađe bez adekvatnih instrumenata sopstvene zaštite. Korona virus (COVID-19) ne razlikuje nacionalnosti, što bi trebalo da bude slučaj i sa Vladom Kosova. Nažalost, čini se da su postupci Vlade u velikoj meri usmereni na albansku većinu, gde je obzirnost prema srpskoj zajednici značajno ostavljena po strani. Činjenica da Vlada Kosova nije uspjela da efektivno komunicira sa srpskom zajednicom predstavlja očigledno kršenje Zakona o upotrebi jezika, kao i samog Ustava. Neophodno je da Vlada preduzme jasne i hitne korake sa ciljem prevazilaženja date situacije, kao i da obezbedi svim građanima i zajednicama Kosova podjednak tretman i negu, te da osigura da posledice njene neaktivnosti ne nadžive pandemiju.

Preporuke:

1. Neophodno je da Vlada Kosova usvoji jasne principe komunikacije sa nevećinskim zajednicama i da poštuje ustavni i zakonski okvir koji definiše upotrebu srpskog, kao jednog od zvaničnih jezika na Kosovu. Sve pisane izjave i odluke moraju da budu dostupne medijima i javnosti na oba zvanična jezika, dok

simultani prevod mora da bude obezbeđen na konferencijama za štampu.

2. Potrebno je uspostaviti dvosmernu komunikaciju sa zdravstvenim centrima u sredinama sa srpskom većinom sa ciljem olakšavanja razmene informacija na dnevnom nivou, a koje se tiču statusa inficiranih pacijenata i da se javnost u svim zajednicama na Kosovu redovno obaveštava o trenutnoj situaciji.
3. Stvaranje jedinstvenog fronta treba da postane jedan od ključnih prioriteta u borbi protiv virusa COVID-19, te da posledično kosovska i srpska vlada usvoje principe funkcionalne fleksibilnosti koji bi omogućili nesmetano kretanje zdravstvenih radnika, vozača ambulantnih vozila i pacijenata na Kosovu i vani. U slučaju prelaska preko granica neophodno je usvajanje bilateralnog protokola tokom trajanja epidemije, koji će ujedno definisati korake koje je potrebno preduzeti u odnosu na osobe koje se nalaze u karantinu i u odnosu na kakve okolnosti.
4. Vlada Kosova treba da uspostavi efektivniju i dosledniju komunikaciju sa pripadnicima ugroženih grupa i organizacijama koje ih predstavljaju – ovo treba i mora da uključi povratnike, osobe sa invaliditetom i ostale koji su naročito ugroženi u doba pandemije.
5. Vlada treba da ažurira sajt Ministarstva zdravlja na srpskom jeziku i da takođe uključi verzije na jezicima ostalih nevećinskih zajednica na Kosovu. Uz to, neophodno je ponuditi skup važnih informacija o trenutnoj situaciji u vezi sa COVID-19 virusom, odlukama Vlade, kao i brojevima telefona zdravstvenih institucija u različitim regionima širom Kosova, putem kojih se mogu obratiti oni koji su se potencijalno oboileli od COVID-19.

6. Vlada Kosova treba blisko da sarađuje sa vodećim mobilnim operaterima (Vala, IPKO), kako bi se omogućila dostupnost i diseminacija informacija u komunikaciji sa javnošću na svim zvaničnim jezicima Kosova.

I. HYRJE

Epidemia COVID-19 është dëshmuar të jetë një situatë emergjente e përmasave globale që ka konsumuar qeveritë dhe shoqëritë në një masë të paparë në historinë e fundit. Kufijtë janë mbyllur, ekonomitë janë shuar, dhe qindra miliona njerëz e gjejnë veten të mbyllur në shtëpitë e tyre për një periudhë të pacaktuar kohore. Shumë shtete, përfshirë demokracitë më të zhvilluara dhe moderne, kanë ngecur për të dhënë një përgjigje që mban nën kontroll përhapjen e virusit, dhe në të njëjtën kohë duke respektuar parimet themelore të të drejtave themelore të njeriut dhe të drejtave civile. Natyra tinëzore e kësaj krize; një betejë kundër një armiku të padukshëm, ka frymëzuar një ankth të gjerë dhe panik si dhe ka kultivuar një situatë në të cilën linja në mes të sakrificave të nevojshme për shëndetin dhe sigurinë më të madhe të popullsisë së përgjithshme dhe tejkalimin e detyrave nga ana e akterëve të shtetit është më e paqartë se kurrë.

Rastet e para të virusit në Kosovë u raportuan më 13 mars 2020¹⁹, dhe u pasuan nga një sërë masash të miratuara nga qeveria, të krijuara për të parandaluar përhapjen e tij të mëtejshme, të cilat përfshinin shpalljen e gjendjes së jashtëzakonshme dhe dispozitat për mbylljen e kafeneve, restoranteve, qendrave tregtare dhe bizneseve të tjera 'jo thelbësore'.²⁰ Derisa kjo pasqyron përgjigjet e ndërmarra nga vendet e tjera në Evropë dhe në botë, lufta kundër pandemisë në Kosovë bëhet më e ndërlikuar nga dinamika sociale, politike dhe institucionale e mëparshme dhe e

¹⁹<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-kosovo/kosovo-confirms-first-coronavirus-cases-an-italian-and-a-kosovar-idUSKBN21039A>

²⁰<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-kosovo/kosovo-to-declare-state-of-emergency-to-counter-coronavirus-idUSKBN21445J>

vështirësuar që ka penguar shtetin të shtrijë trajtimin e barabartë për të gjithë komunitetet në Kosovës. Përkundër nevojës së qartë për shumë masa të ndërmarra, përgjigjja e shtetit shpesh është ngatërruar dhe kryesisht ka dështuar të marrë parasysh shumë nga detyrimet e saj ligjore dhe kushtetuese.

Kjo përmbledhje e politikave do të përpiqet të japë një përmbledhje të shkurtër dhe të përgjithshme të sfidave kryesore me të cilat përballët komuniteti serb në Kosovë në këtë situatë emergjente dhe do të theksojë një sërë rekomandimesh për korrigjim të situatës. Duhet të theksohet se qëllimi i këtij dokumenti nuk është të vihet në dyshim domosdoshmëria shkencore dhe epidemiologjike për hapat e ndërmarrë nga shteti, por përkundrazi të theksohet natyra unike e kësaj krize dhe të theksohet se nevoja për trajtim të barabartë të të gjithë komuniteteve në Kosovë është më e madhe se kurrë.

II. GJUHA DHE KOMUNIKIMI

Qasja dhe shpërndarja e informacionit në gjuhën serbe

Sipas Kushtetutës së Kosovës²¹ dhe Ligjit për përdorimin e gjuhëve, gjuha serbe dhe shqipe ndajnë statusin zyrtar dhe gëzojnë trajtim të barabartë para ligjit. Përderisa problemet ekzistojnë edhe në rrethana më normale, pandemia COVID-19 ka ngritur shumë çështjet më kontestuese kur bëhet fjalë për respektimin e barazisë gjuhësore. Qeveria e Kosovës, që nga fillimi i gjendjesemergjente nga mesi i marsit të vitit 2020, ka lëshuar deklarata dhe udhëzime të shumta publike, komunikata për shtyp, vendime zyrtare dhe komunikata të tjera për mediat dhe publikun e gjerë që synojnë të artikulojnë përgjigjen e tyre ndaj pandemisë dhe të sigurojnë se qytetarët janë në hap me një situatë që po zhvillohet me shpejtësi. Siç u tha, ky komunikim në mes të shtetit dhe qytetarëve të tij ka ndodhur ekskluzivisht në gjuhën shqipe në mungesë të përkthimit(ve) në gjuhën serbe, duke krijuar një vakum informativ që mediat lokale nuk kanë arritur ta plotësojnë.²² Kjo praktikë nuk është vetëm çështje e shkeljeve të të drejtave, por gjithashtu kërcënon të nxisë përhapjen e virusit duke mbajtur një pjesë të popullsisë së përgjithshme të pa informuar.

Qeveria në Kosovë ka përdorur telekomunikacionin (d.m.th. rrjetet e telefonisë mobile) si një mjet për transmetimin e përditësimeve zyrtare të popullsisë së përgjithshme. Kjo përfshinë mesazhe nga Ministria e Shëndetësisë dhe agjencitë e tjera që përmbajnë këshilla zyrtare dhe informacione të kontaktit, si dhe të dhëna të tjera thelbësore për situatën.

²¹ Neni 5, Gjuhët

²² <https://kossev.info/kome-pripadaju-srbi-sa-centralnog-kosova/>



Foto 1²³

Gjendja deri në datën e publikimit të këtij dokumenti është ajo ku serbët e Kosovës e gjejnë veten të ngrirë nga komunikimi me qeverinë dhe ku nuk janë në gjendje t'iu qasen informacioneve përkatëse dhe atyre që potencialisht mundë t'ua shpëtojnë jetën, si dhe informacione mbi kufizimet e reja dhe gjokat për shkeljen e tyre. Siç ishte rasti para shfaqjes së pandemisë, shumë nga ueb faqet zyrtare të ministrive të qeverisë janë vetëm pjesërisht të disponueshme në gjuhën serbe. Shembulli më problematik i kësaj është ndoshta ai i Ministrisë së Shëndetësisë²⁴, e cila, në asnjë shkallë të konsistencës, nuk i ka të përkthyerat përditësimet në lidhje me situatën në të dy gjuhët zyrtare. Po kjo Ministri gjithashtu është e pranishme në Facebook²⁵ që, sikurse uebfaqja e saj, përmban vetëm informacione të pjesshme në gjuhën serbe.

²³Një SMS i marrë nga një përdorues i IPKO-së nga Ministria e Shëndetësisë në gjuhën shqipe

²⁴<https://msh.rks-gov.net/sr/>

²⁵<https://www.facebook.com/Ministria-e-Sh%C3%ABndet%C3%ABsis%C3%AB-597689407055317/>

Mediat në gjuhën serbe që punojnë jashtë Kosovës gjithashtu kanë hasur në pamundësi t'iu qasen informacioneve përkatëse të lëshuara nga institucionet. Konferencat për shtyp të mbajtura nga zyrtarët qeveritarë zhvillohen në mungesë të plotë të interpretimit, që do të thotë se ata nuk janë në gjendje të transmetojnë informacionin thelbësor për publikun e tyre.²⁶ Në kohë krizash me të cilën aktualisht po përballlet Kosova dhe në të vërtetë bota, mediat mund dhe veprojnë si një kanal i rëndësishëm në mes të shtetit dhe publikut të gjerë. Dështimi i vazhdueshëm i qeverisë për të siguruar një informacion kritik këput këtë zinxhir thelbësor të komunikimit duke krijuar kështu një vakum informacioni që shpesh është i mbushur me thashetheme dhe dezinformata.²⁷

Bashkëpunimi dhe Koordinimi Institucional

Një fushë e veçantë e paqartësisë duket të jetë shkalla në të cilën qeveria e Kosovës, qeveria Serbisë dhe institucionet e ashtuquajtura 'paralele të buta' në Kosovë janë duke bashkëpunuar dhe koordinuar përgjigjet e tyre ndaj pandemisë. Në përgjithësi, përgjegjësia për kujdesin shëndetësor në zonat me shumicë serbe në Kosovë i takon institucioneve që veprojnë brenda kornizës ligjore dhe buxhetore të Republikës së Serbisë. Kjo nuk ka ndryshuar me shfaqjen e COVID-19. Testimi (në komunitetet serbe të Kosovës) për virusin është bërë në Beograd ndërsa trajtimi ofrohet në Nish. Kjo ka çuar në një numër pyetjesh të pa adresuara dhe të hapura posaçërisht në lidhje me shkëmbimin e informacionit. Deri më tani, është e paqartë nëse ekziston apo jo ndonjë kanal zyrtarë i komunikimit dhe shkëmbimit të informacionit ndërmjet zyrtarëve shëndetësor të Kosovës

²⁶<https://kossev.info/kome-pripadaju-srbi-sa-centralnog-kosova/>

²⁷IBID

dhe serbë dhe nëse rastet e shfaqura rishtazi në zonat me shumicë serbe merren parasysh kur përpilohen statistikatat zyrtare për përhapja e sëmundjes.

Është e qartë se ekziston një ndasi e madhe në bashkëpunim ndërmjet sistemit shëndetësor të Kosovës dhe Serbisë, i cili potencialisht mund të çojë në boshllëqe të rrezikshme në sigurimin e trajtimit ashtu edhe të informacionit. Për më tepër, mungesa e koordinimit në mes të dy qeverive kur bëhet fjalë për politika dhe masa në lidhje me karantinën, vendkalimet kufitare dhe shkëmbimin e informacionit ka shkaktuar një situatë në të cilën ekziston një nivel i madh konfuzioni dhe mungese të qartësisë. Në fund, nga perspektiva epidemiologjike, krijimi i një bashkëpunimi të institucionalizuar mund të kontribuojë me një përgjigje më efektive dhe më të unifikuar ndaj krizës.

III. LËVIZJA

Ashtu si shumë vende të rajonit dhe të botës, Kosova nga mesi i muajit mars mbylli kufijtë e saj për shumicën e trafikut ndërkombëtar.²⁸²⁹ Serbia ndoqi shembullin me datë 19 mars, duke mbyllur vendkalimet e saj kufitare si dhe aeroportet ndërkombëtare.³⁰ Kjo e pamundësoj në thelb lëvizjen në mes të Kosovës dhe Serbisë dhe pati një efekt të menjëhershëm goditës sa i përket trajtimit të pacientëve që kanë nevojë për të hyrë në Serbi për trajtim (jo domosdoshmërisht për COVID-19) si dhe të personelit mjekësor (veçanërisht vozitësve të ambulancave). Ndërsa qeveria e Kosovës njoftoi se çdo kush që hyn në Kosovë do të duhet të kalojë pesëmbëdhjetë (15) ditë në karantinë zyrtare³¹, por nuk specifikoi se çfarë përjashtimesh, nëse do të ketë, do bëheshin. Edhe pse u sqarua më vonë,³² që diplomatët dhe 'voztësit' do të përjashtoheshin nga ky rregull, situata mbetet relativisht e ndërlikuar pasi është raportuar se një numër i serbëve ishin vendosur në izolim në Prishtinë për një periudhë dyjavore.³³ Për më tepër, policia lokale, më dhe rreth datës së 20 marsit, nuk ishte e informuar për masat dhe as nuk mori sqarime ose udhëzime se si t'i zbatonte ato.³⁴ Ndoshta edhe më shqetësuese është se ka pasur njoftime që pacientët e nacionalitetit serb që vuajnë nga sëmundjet e veshkave kanë përjetuar vështirësi në qasjen në trajtimet e

²⁸<https://prishtinainsight.com/kosovo-govt-responds-following-first-confirmed-cases-of-coronavirus/>

²⁹<https://balkaninsight.com/2020/03/13/balkan-countries-close-border-crossings-to-stop-coronavirus/>

³⁰<https://www.nytimes.com/reuters/2020/03/19/world/europe/19reuters-health-coronavirus-serbia-airport.html>

³¹<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

³²<http://rs.n1info.com/Vesti/a580495/Karantin-15-dana-za-svaki-ulazak-na-Kosovo-izuzetak-vozaci-i-diplomate.html>

³³<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

³⁴<http://www.politika.rs/sr/clanak/450444/Putnike-sa-Jarinja-teraju-u-Pristinu-u-karantin>

tyre me dializë në qytete në Serbinë qendrore (veçanërisht Vrajë) për shkak të faktit se vozitësit e tyre janë vendosur në karantinë.³⁵ Kjo duket se kundërshton drejtpërdrejt pohimet se 'voztësit' janë të liruar nga urdhrat e izolimit të lëshuar në vendkalimet kufitare. Kjo gjithashtu është një çështje edhe nga pala serbe, ku masa të ngjashme (nëse jo domosdoshmërisht identike) janë vendosur kur bëhet fjalë për karantinën. Duke marrë parasysh faktin se serbët në Kosovë mbështeten në sistemin e kujdesit shëndetësor serb për ofrimin e trajtimit, brenda dhe jashtë Kosovës, kjo politikë, siç qëndron aktualisht, vendos personat e cenueshëm në një situatë edhe më të pasigurt duke i privuar potencialisht nga kujdesi i nevojshëm mjekësor. Nga ana tjetër, kjo është një çështje që i ka rrënjët në masat që janë miratuar nga të dyja qeveritë, e Kosovës dhe e Serbisë, dhe që reflekton për mungesën e koordinimit dhe bashkëpunimit midis këtyre dy subjekteve.

Për problemet e shtjelluara më lart, ka pasur informacione të pakta në lidhje me atë se cilat dokumente mund të përdoren për të hyrë në Kosovë³⁶ duke shkaktuar shqetësim midis anëtarëve të komunitetit serb të Kosovës që aktualisht nuk disponojnë dokumente personale të lëshuar nga institucionet e Kosovës. Kjo mungesë e qartësisë kur bëhet fjalë për lëvizje vlen edhe për udhëtimet e brendshme (brenda vetë Kosovës) pasi që kanë qarkulluar zëra se makinat me targa të lëshuara nga Republika e Serbisë nuk mund të përdoren dhe se drejtuesit e tyre do t'i nënshtrohen urdhrave të karantinës nëse ndalen nga Policia. Deri në publikimin e këtij dokumenti, asnjë sqarim nga Qeveria e Kosovës nuk është marrë.

³⁵<https://www.radiokontaktplus.org/vesti/bubrezn-bolesnici-sa-kosova-moraju-na-dijaliz-u-njihovi-vozaci-u-izolaciju/24831>

³⁶<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

IV. PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME

Është e rëndësishme të njohim natyrën e veçantë të kësaj krize të shëndetit publik dhe të pranojmë që përgjigja kërkon shpërndarjen e resurseve të plota të shtetit. Në të njëjtën mënyrë, është e nevojshmetë theksohet se në rrethana të jashtëzakonshme dhe të pazakonta, duhet të bëhen lejitime të caktuara për vendosjen e kufizimeve në lëvizje dhe funksionime normale të jetës së përditshme. Sidoqoftë, kjo nuk duhet të përdoret nga qeveritë si një justifikim për të hequr dorë nga përgjegjësitë e tyre kushtetuese dhe ligjore ndaj qytetarëve të tyre, dhe as nuk duhet ta lejojnë të kalojnë në një situatë kur publiku i gjerë e gjen veten pa mjete të duhura për të mbrojtur veten. Virusi COVID-19 nuk njeh kombësinë dhe as qeveria e Kosovës nuk duhet. Fatkeqësisht, përgjigjja e qeverisë duket se është e drejtuar kryesisht për shumicën shqiptare, ku konsiderata për komunitetin serb kryesisht është lënë anash. Fakti që qeveria e Kosovës ka dështuar të komunikojë në mënyrë efektive me serbët e Kosovës, paraqet një shkelje të qartë të Ligjit për përdorimin e gjuhëve si dhe të vetë Kushtetutës. Qeveria duhet të ndërmarrë hapa të qartë dhe të menjëhershëm për të korrigjuar këtë situatë, si dhe të sigurojë që të gjithë qytetarët dhe komunitetet e Kosovës të marrin trajtim dhe kujdes të barabartë dhe që pasojat e mosveprimit të mos e tejkalojnë pandeminë.

Rekomandime:

1. Qeveria e Kosovës duhet të miratojë parime të qarta për komunikim me komunitetet jo-shumicë dhe të respektojë dispozitat kushtetuese dhe ligjore për përdorimin e gjuhës serbe si një nga gjuhët zyrtare të Kosovës. Të gjitha deklaratat dhe vendimet me shkrim duhet të jenë të disponueshme për mediat

dhe publikun e gjerë në të dy gjuhët zyrtare dhe konferencat për shtyp duhet të kenë në dispozicion përkthimin simultan;

2. Të krijohet një komunikim i dyanshëm me qendrat e kujdesit shëndetësor në komunitetet me shumicë serbe me qëllim të lehtësimit të shkëmbimit të informacionit në baza ditore për statusin e pacientëve të infektuar dhe rregullisht të informohet publiku në të gjitha komunitetet në Kosovë për situatën aktuale;
3. Krijimi i një fronti të bashkuar duhet të jetë një nga prioritetet kyçe në luftën kundër virusit COVID-19 dhe për këtë arsye qeveria e Kosovës si dhe qeveria serbe, duhet të adoptojnë një parim të fleksibilitetit funksional që do të lejonte lëvizjen e papenguar të punëtorëve të kujdesit shëndetësor, vozitësit e autoambulancave dhe pacientët mjekësorë brenda dhe jashtë Kosovës. Duhet të ketë një protokoll dypalësh kur bëhet fjalë për lëvizjet kufitare gjatë epidemisë dhe cilat hapa dhe në cilat rrethana do të merren individët për t'u vendosur në karantinë.
4. Qeveria e Kosovës duhet të krijojë një komunikim më efektiv dhe të qëndrueshëm me anëtarët e grupeve të cënueshme dhe organizatat që i përfaqësojnë ata - kjo mund dhe duhet të përfshijë të kthyerit, personat me aftësi të kufizuara dhe të tjerët që janë në një situatë veçanërisht të pasigurt për shkak të pandemisë;
5. Qeveria duhet të përditësoj versionin serb të uebfaqes së Ministrisë së Shëndetësisë <https://kosova.health/sr> dhe gjithashtu të shtojë versione në gjuhët e komuniteteve tjera jo-shumicë në Kosovë. Kjo duhet të përfshijë përpilime të informacioneve të rëndësishme mbi situatën aktuale në lidhje me virusin COVID-19, vendimet e qeverisë si dhe numrat e telefonit të institucioneve të

kujdesit shëndetësor në rajone të ndryshme në të gjithë Kosovën, të cilat mund të arrihen nga ata që janë potencialisht të sëmurë nga COVID-19;

6. Qeveria e Kosovës duhet të punojë ngushtë me operatorët kryesorë mobilë (VALA, Ipko) për të siguruar që informacioni me rëndësi publike të shpërndahet në të gjitha gjuhët zyrtare të Kosovës kur komunikon me ta;

I. INTRODUCTION

The COVID-19 epidemic has proved to be an emergency of global proportions that has consumed governments and societies to an extent not seen in recent history. Borders have closed, economies have shut down, and hundreds of millions of people find themselves confined to their homes for an indefinite period of time. Many states, including highly developed and modern democracies, have struggled to formulate a response that keeps the spread of the virus under control while at the same time respecting the fundamental principles of basic human and civil rights. The insidious nature of this crisis; a battle against an invisible enemy, has inspired widespread anxiety and panic and cultivated a situation in which the line between necessary sacrifices for the greater health and security of the general population and overreach on the part of state actors is more ambiguous than ever.

The first cases of the virus in Kosovo were reported on the 13th of March 2020³⁷, and were followed by a series of measures that the government enacted designed to counter its further spread, which included a declaration of a state of emergency and stipulations that involved the closure of cafes, restaurants, shopping centres and other 'non-essential' businesses.³⁸ While this mirrors the responses undertaken by other countries across Europe and the world, the fight against the pandemic in Kosovo is rendered more complicated by pre-existing and convoluted social, political and institutional dynamics that have prevented the state

³⁷<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-kosovo/kosovo-confirms-first-coronavirus-cases-an-italian-and-a-kosovar-idUSKBN21039A>

³⁸<https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-kosovo/kosovo-to-declare-state-of-emergency-to-counter-coronavirus-idUSKBN21445J>

from extending equal treatment to all of Kosovo's communities. Despite the clear necessity of many of the measures introduced, the state's response has often been muddled and has largely failed to take into consideration many of its legal and constitutional obligations.

This policy brief will attempt to give a brief and general overview of the main challenges facing the Kosovo Serb community during this emergency and will outline a series of recommendations geared at remedying the situation. It should be noted here that the goal of this document is not to call into question the scientific and epidemiological necessity for the steps undertaken by the state but rather to highlight the unique nature of this crisis and to stress that the need for equal treatment of all communities in Kosovo is greater than ever.

II. LANGUAGE AND COMMUNICATION

Access to and dissemination of information in the Serbian language

According to Kosovo's Constitution³⁹, and the Law on the Use of Languages, Serbian and Albanian Languages share official status and enjoy equal treatment in the eyes of the law. While problems abound even in more normal circumstances, the COVID-19 pandemic has laid bare many of the more glaring issues when it comes to respect of linguistic equality. The Kosovo Government, since the beginning of the emergency in mid-March of 2020, has issued numerous public statements and instructions, press releases, official decisions and other communiqués for the media and general public aimed at articulating their response to the pandemic and ensuring that the citizenry is kept abreast of a rapidly evolving situation. That having been said, this communication between the state and its citizens has taken place exclusively in the Albanian language in the absence of translation(s) into Serbian, creating an information vacuum that the local media has struggled to fill.⁴⁰ This practice is not only a question of rights violations but also threatens to foster the spread of the virus by keeping one sector of the general population uninformed.

The government in Kosovo has used telecommunications (i.e. mobile phone networks) as a means of transmitting official updates to the general population. This includes messages from the Ministry of Health and other agencies containing official advice and contact information, as well as other essential data on the situation.

³⁹ Article 5, Languages

⁴⁰ <https://kossev.info/kome-pripadaju-srbi-sa-centralnog-kosova/>



Image 1⁴¹

The situation up until the date of the publication of this document is one where Kosovo Serbs find themselves frozen out of communication with the government and where they are unable to access relevant and potentially life-saving information as well as information on new restrictions and the legal penalties for breaking them. As was the case before the emergence of the pandemic, many of the official websites of government ministries are only partially available in the Serbian language. The most problematic example of this is probably that of the Health Ministry⁴², that has not, with any degree of consistency, translated updates on the situation into both official languages. That same Ministry also maintains a presence on Facebook⁴³ that, like its website, only contains partial information in Serbian.

⁴¹An SMS received by an IPKO user from the Health Ministry in Albanian

⁴²<https://msh.rks-gov.net/sr/>

⁴³<https://www.facebook.com/Ministria-e-Sh%C3%ABndet%C3%ABsis%C3%AB-597689407055317/>

Serbian language media outlets working out of Kosovo have also found themselves unable to access relevant information issued by institutions. Press conferences held by government officials take place in the complete absence of interpretation, meaning that they are unable to pass on crucial information to their public.⁴⁴ In times of crises like the one Kosovo and indeed the world is currently facing, the media can and does act as an important conduit between the state and the general public. The government's continued failure to provide critical information breaks this essential chain of communication and has creating an information vacuum that is often filled with rumour and disinformation.⁴⁵

Institutional Cooperation and Coordination

One particular area of unclarity appears to be the extent to which the Kosovo government, the Serbian government, and so-called 'soft parallel' institutions in Kosovo have been cooperating and coordinate their responses to the pandemic. Generally speaking, the responsibility for healthcare in Serb-majority areas in Kosovo lies with institutions that operate within the legal and budgetary framework of the Republic of Serbia. This has not changed with the emergence of COVID-19. Testing (in Kosovo Serb communities) for the virus has taken place in Belgrade while treatment is provided in Niš. This has led to a number of unaddressed and open-ended questions particularly in relation to information-sharing. It is, as of yet, unclear whether or not there are any official channels of communication and information-sharing between Kosovo and Serbian health officials and whether or not newly emergent

⁴⁴ <https://kossev.info/kome-pripadaju-srbi-sa-centralnog-kosova/>

⁴⁵ IBID

cases in Serb-majority areas are taken into consideration when compiling official statistics on the spread of the disease.

What is clear is that there is a major gap in terms of cooperation between the Kosovo and Serbian healthcare systems, one that can potentially lead to dangerous gaps in the provision of both treatment and information. Furthermore, a lack of coordination between the two governments when it comes to policies and measures related to quarantine, border crossings and information sharing has given rise to a situation in which there is a great level of confusion and lack of clarity. Finally, from an epidemiological perspective, the establishment of institutionalized cooperation could contribute to a more effective and unified response to the crisis.

III. MOVEMENT

As with many countries in the immediate region and the world, Kosovo closed its borders to most international traffic in mid-March.^{46,47} Serbia followed suit on the 19th of March, shutting down border crossings as well as its international airports.⁴⁸ This rendered movement between Kosovo and Serbia essentially impossible and had an immediate knock-on effect in terms of the treatment of patients needing to enter Serbia for treatment (not necessarily for COVID-19) as well as of medical personnel (particularly ambulance drivers.) While the Kosovo government announced that anyone entering Kosovo would need to spend fifteen (15) days in official quarantine⁴⁹, it did not specify what exceptions, if any, would be made. Although this it was later clarified⁵⁰ that diplomats and 'drivers' would be the exceptions to this rule, the situation remains relatively convoluted as a number of Serbs were reported to have been placed in isolation in Pristina for two-week period.⁵¹ Furthermore, local police, in and around the 20th of March, had not been informed of the measures nor did they received clarification or instructions on how to enforce them.⁵² Perhaps more worrying, there have been reports that patients of Serb nationality suffering from kidney ailments have experienced difficulties in accessing their dialysis treatments in cities in

⁴⁶<https://prishtinainsight.com/kosovo-govt-responds-following-first-confirmed-cases-of-coronavirus/>

⁴⁷<https://balkaninsight.com/2020/03/13/balkan-countries-close-border-crossings-to-stop-coronavirus/>

⁴⁸<https://www.nytimes.com/reuters/2020/03/19/world/europe/19reuters-health-coronavirus-serbia-airport.html>

⁴⁹<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

⁵⁰<http://rs.n1info.com/Vesti/a580495/Karantin-15-dana-za-svaki-ulazak-na-Kosovo-izuzetak-vozaci-i-diplomate.html>

⁵¹<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

⁵²<http://www.politika.rs/sr/clanak/450444/Putnike-sa-Jarinja-teraju-u-Pristinu-u-karantin>

central Serbia (particularly Vranje) due to the fact that their drivers have been placed in quarantine.⁵³ This would appear to directly contradict assertions that 'drivers' are exempt from isolation orders issued at border crossings. This is also an issue from the Serbia side, where similar (if not necessarily identical) measures have been put in place when it comes to quarantine. Taking into consideration the fact that Serbs in Kosovo rely on the Serbian healthcare system for the provision of treatment, both in and outside of Kosovo, this policy, as in currently stands, places vulnerable individuals in an even more precarious situation by potentially depriving them of necessary medical care. Again, this is an issue that has its roots in measures that have been adopted by the governments of both Kosovo and Serbia and is reflective of a lack of coordination and cooperation between those two entities.

On top of the problems elaborated above, there has been scant information regarding which documents can be used to enter Kosovo⁵⁴ causing concern among members of the Kosovo Serb community not currently in possession of personal identity documents issued by Kosovo institutions. This lack of clarity when it comes to movements also applies to internal travel (within Kosovo itself) as rumours have circulated that cars with number plates issued by the Republic of Serbia cannot be used and that their drivers will be subjected to quarantine orders if stopped by the police. As of the publication of this document, no clarification from the Government of Kosovo has been forthcoming.

⁵³<https://www.radiokontaktplus.org/vesti/bubrezn-bolesnici-sa-kosova-moraju-na-dijalizu-a-njihovi-vozaci-u-izolaciju/24831>

⁵⁴<http://rs.n1info.com/Vesti/a579991/KoSSev-Putnici-sa-Jarinja-kazu-da-moraju-u-Pristinu-u-karantin.html>

IV. CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

It is important to recognise the particular nature of this public health crisis and to acknowledge that the response demands the deployment of the full resources of the state. Likewise, it must be noted that in extraordinary and unusual circumstances, certain allowances have to be made for the imposition of restrictions on movement and the normal operations of day-to-day life. However, this should not be used by governments as an excuse to abdicate on their constitutional and legal responsibilities to their citizens, nor should they allow it to devolve into a situation where the general public finds itself without the adequate tools to protect themselves. The COVID-19 virus does not recognise nationality and nor should the government of Kosovo. Unfortunately, the government's response appears to be largely geared at the Albanian majority, with considerations for the Serb community having fallen largely by the wayside. The fact that the government of Kosovo has failed to communicate effectively with Kosovo Serbs stands as a clear violation of the Law on the Use of Languages as well as of the Constitution itself. The government needs to take clear and immediate steps to remedy this situation and ensure that all of Kosovo's citizens and communities receive equal treatment and care and that the consequences of inaction do not outlive the pandemic.

Recommendations:

1. The Government of Kosovo needs to adopt clear principles for communication with non-majority communities and to respect constitutional and legal provisions for the use of the Serbian language as one of Kosovo's official languages. All written

statements and decisions must be available to the media and wider public in both official languages and press conferences should have simultaneous translation available;

2. Establish two-way communication with healthcare centres in Serb-majority communities in the goal of facilitating information exchanges on a daily basis on the status of infected patients and to regularly inform the public in all communities in Kosovo of the current situation;
3. The creation of a united front has to be one of the key priorities in the fight against the COVID-19 virus and therefore the Kosovo as well as on the Serbian government should adopt a principal of functional flexibility that would allow for the unhindered movement of healthcare workers, ambulance drivers and medical patients within and outside of Kosovo. There needs to be a bi-lateral protocol when it comes to border movements during the epidemic and which steps will be taken to quarantine individuals and in which circumstances.
4. The Government of Kosovo needs to establish more effective and consistent communication with members of vulnerable groups and organizations the represent them – this can and should include returnees, persons with disabilities and others who are in a particularly precarious situation due to the pandemic;
5. The government should update the Serbian version of the website of the Ministry of Health <https://kosova.health/sr> and also add versions in the languages of other non-majority communities in Kosovo. This must include compilations of important information on the current situation related to the COVID-19 virus, government decisions as well as the telephone numbers of

healthcare institutions in various regions throughout Kosovo that can be reached by those who have potentially fallen ill from COVID-19;

6. The Government of Kosovo should work closely with leading mobile operators (VALA, Ipko) to ensure that information of public importance is shared in all of Kosovo's official languages when it communicates with them;

