



Republika e Kosovës - Република Косово - Republic of Kosovo

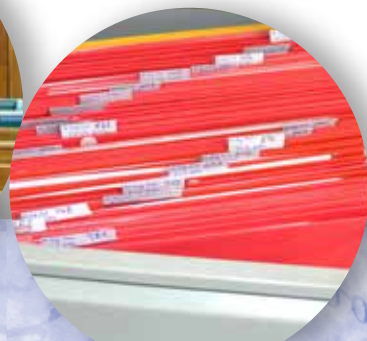
Qeveria - Влада - Government

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

Zyra e Komisionerit për Gjuhët - Канцеларија повереника за језике

Office of the Language Commissioner

# PRIRUČNIK O SPROVOĐENJU ZAKONA O UPOTREBI JEZIKA



jun 2014.



## Sadržaj

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Uvodna riječ .....                                                           | 5         |
| Rezime.....                                                                  | 6         |
| <b>DIO I - PRAVNI OKVIR .....</b>                                            | <b>7</b>  |
| O ZAKONU O UPOTREBI JEZIKA .....                                             | 7         |
| PRAVA I SLOBODA UPOTREBE SLUŽBENOG JEZIKA .....                              | 11        |
| JEZIČKA SLIKA U REPUBLICI KOSOVO .....                                       | 12        |
| Službeni jezici na centralnom nivou.....                                     | 12        |
| Službeni jezici na lokalnom nivou .....                                      | 12        |
| Jezici u službenoj upotrebi u općinama .....                                 | 12        |
| <b>DIO II - KAKO POSTIĆI RAVNOPRAVAN STATUS SLUŽBENIH JEZIKA.....</b>        | <b>15</b> |
| u institucijama na centralnom nivou.....                                     | 15        |
| u institucijama na lokalnom nivou .....                                      | 15        |
| INSTITUCIJE I ORGANIZACIJE POD JURISDIKCIJOM UPJ-a.....                      | 15        |
| Obaveze institucija oko primjene zakona .....                                | 16        |
| SPROVOĐENJE ZAKONA O UPOTREBI JEZIKA .....                                   | 16        |
| Komunikacija sa građanima .....                                              | 16        |
| Međuinstitucionalna komunikacija .....                                       | 16        |
| Usaglašenost sa zakonom .....                                                | 18        |
| Publikacije i spisi .....                                                    | 18        |
| Godišnji izvještaji .....                                                    | 19        |
| Strategija i plan rada .....                                                 | 19        |
| Grbovi i logotipi .....                                                      | 20        |
| Pečat .....                                                                  | 20        |
| Znaci i natpisi .....                                                        | 20        |
| Adresa stanovanja .....                                                      | 21        |
| Računi .....                                                                 | 22        |
| Etiketa .....                                                                | 22        |
| Putstva o upotrebi medicinskih proizvoda .....                               | 22        |
| Upotreba jezika u sudskim postupcima .....                                   | 23        |
| <b>DIO III - ULOGA UREDA POVJERENIKA ZA JEZIKE.....</b>                      | <b>24</b> |
| Istraga .....                                                                | 24        |
| Postupak istrage nakon odluke Povjerenika da pristupi potpunoj istrazi ..... | 26        |
| Historijat i mandat Ureda povjerenika za jezike .....                        | 28        |
| Mandat .....                                                                 | 28        |
| Pomoćni mehanizmi Ureda .....                                                | 28        |



## SKRAĆENICE

|             |                                                |
|-------------|------------------------------------------------|
| <b>ECMI</b> | EVROPSKI CENTAR ZA PITANJA MANJINA             |
| <b>UOJ</b>  | URED ZA ODNOS SA JAVNOŠĆU                      |
| <b>UP</b>   | URED PREMIJERA                                 |
| <b>UPJ</b>  | URED POVJERENIKA ZA JEZIKE                     |
| <b>KSZ</b>  | KONSULTATIVNI SAVJET ZA ZAJEDNICE              |
| <b>MJU</b>  | MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE                      |
| <b>MALS</b> | MINISTARSTVO ADMINISTRACIJE LOKALNE SAMOUPRAVE |
| <b>PS</b>   | PRAVNA SLUŽBA                                  |



## Uvodna riječ

*Imamo zadovoljstvo da vam predstavimo Priručnik o sprovođenju Zakona o jezicima, kao prvi dokumenat te vrste koji smo pripremili sa namjerom da na jednom mjestu pružimo pregled zakonodavstva, politika i uloga institucionalnih struktura Republike Kosovo, sa sveobuhvatnim ciljem da se procesom poštivanja prava na upotrebu jezika, kao osnovnog ljudskog prava, upravlja na djelotvoran i odgovoran način, shodno potrebama građana. Ovo će, prije svega, doprinijeti boljoj slici o institucijama, naročito njihovom boljem ugledu, te većem nivou vladavine prava i bržoj integraciji u evroatlantske strukture.*

*Već dugi niz godina, institucije se konstantno zalažu za uspostavljanje dovoljne pravne osnove o upotrebi jezika, kako na centralnom tako i na lokalnom nivou. Kosovo već ima moderno i napredno zakonodavstvo, koje uređuje upotrebu jezika. Iako je upotpunjena pravna infrastruktura o upotrebi jezika, primjena u praksi i dalje je protkana poteškoćama i izazovima.*

*Ovaj priručnik ne mijenja zakon već pruža praktična i ilustrovana objašnjenja istoga. Njegov sadržaj izrađen je na osnovu najčešćih pitanja koja su nam postavljana tokom procesa praćenja sprovođenja zakona, razmatranja žalbi i u komunikaciji sa građanima.*

*Upravo iz tog razloga, ovaj priručnik namjenjujemo svim građanima, predstavnicima institucija, piscima politika, planerima i ljudima različitih profesija, kao alatku koja će olakšati njihov pristup informacijama o obavezama koje su institucije dužne da ispune prema građanima u smislu njihovog prava na upotrebu jezika u Republici Kosovo.*

*Dozvolite mi da se zahvalim svima onima koji su dali svoj dragocjeni doprinos u izradi ovog Priručnika.*

Slaviša Mladenović,  
povjerenik za jezike





## REZIME

Ovaj Priručnik izradio je Ured povjerenika za jezike (UPJ), u saradnji sa Evropskim centrom za pitanja manjina Kosovo (ECMI Kosovo) i uz doprinos predstavnika Ministarstva administracije lokalne samouprave (MALS), Ministarstva javne uprave (MJU), Konsultativnog savjeta za zajednice (KSZ), Pravne službe (PS) i Ureda za odnose sa javnošću (UOJ-a) pri uredu premijera.

Svrha ovog dokumenta je da pomogne javnim službenicima da na adekvatan način primjene Zakon o upotrebi jezika i da objasni građanima jezička prava, šta mogu da očekuju od sprovođenja ovog zakona i šta mogu da urade kad god smatraju da su im prekršena jezička prava.

Priručnik o sprovođenju Zakona o jezicima rezimira najznačajnija pitanja iz mandata Ureda povjerenika za jezike/Ureda premijera, koji je odgovoran da obezbjedi, čuva, promoviše i štiti službene jezike u Republici Kosovo.

Upravo iz tog razloga, ovaj praktičan i ilustrovani priručnik, poslužit će kao vodič građanima Republike Kosovo i odgovarajućim institucijama, i stavit će im na raspolaganje dovoljne informacije vezane za prava na upotrebu službenih jezika zagarantovanih zakonom. Štaviše, ova publikacija ukratko se osvrće i na pitanja komunikacije na službenim jezicima, a bavi se i odnosom između građanina i javnih institucija i preduzeća.

Sprovođenje Zakona o jezicima u ovom Priručniku ne ograničava se samo na pomenute oblasti, već zalazi mnogo dublje. Tim koji je radio na njegovoj pripremi uključio je ono što je smatrao najpraktičnijim i najbitnijim za sprovođenje Zakona o upotrebi jezika, kao i najlakši način da se zahtjeva primjena jezičkih prava.

## DIO I

### PRAVNI OKVIR

Albanski i srpski jezik i njihova pisma imaju ravnopravan status službenih jezika u Republici Kosovo. Građani imaju podjednaka prava na upotrebu službenih jezika. Ovo pravo, prije svega, proističe iz Ustava Republike Kosovo (član 5, u daljem tekstu: Ustav), Zakona br. 02/L-37 o upotrebi jezika (u daljem tekstu: Zakon) i Zakona br. 03/L-47 o zaštiti i unapređenju prava zajednica i njihovih pripadnika u Republici Kosovo (član 4.1), Zakona br. 03/L-215 o pristupu službenim dokumentima (član 18); Uredbe br. 07/2012 o Uredu povjerenika za jezike (u daljem tekstu: Uredba).

Ustav Republike Kosovo (član 22), također garantuje direktnu primjenjivost međunarodnih sporazuma i akata koji garantuju ljudska prava i slobode. Isti imaju prednost u odnosu na odredbe, zakone i druge akte javnih institucija.

Štaviše, Zakon o upotrebi jezika zasniva se na Međunarodnom paktu o građanskim i političkim pravima, Evropskoj konvenciji o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda i njenim protokolima, Okvirnoj konvenciji o zaštiti nacionalnih manjina, Evropskoj povelji o regionalnim ili manjinskim jezicima, a Zakon uzima u obzir i Preporuke iz Haga u vezi sa pravima nacionalnih manjina na školovanje i Preporuke iz Osla u vezi sa jezičkim pravima nacionalnih manjina.

### O ZAKONU O UPOTREBI JEZIKA

Zakon br. 02/L-37 o Upotrebi jezika stupio je na snagu 2007. godine sa ciljem da obezbjedi poštivanje jezičkog identiteta svih lica i stvori okruženje u kome sve zajednice mogu da izraze i očuvaju svoj jezički identitet.

#### Članovi 1-3

Obezbjeđuju jezička prava svih zajednica koje žive na Kosovu, jezičku ravnopravnost, promovisanje svih jezika, utvrđuju službene jezike na centralnom i lokalnom nivou, jezike u službenoj upotrebi i utvrđuju procenat na osnovu kojega jedan jezik može postati službeni na lokalnom nivou.

#### Upotreba jezika u centralnim institucijama

#### Članovi 4-6

Obezbjeđuju upotrebu jezika u radu centralnih institucija. Službeni jezici koriste se ravnopravno u komunikaciji, na sastancima institucija, na javnim sastancima, u službenim dokumentima, u zvaničnim nazivima institucija itd.



Ovi članovi obezbjeđuju pravo na upotrebu jezika tokom rada Skupštine, različitih odbora i tokom donošenja zakona i normativnih akata na službenim jezicima.

### ■ *Upotreba jezika u općinskim institucijama*

#### **Članovi 7-10**

Ovi članovi obezbjeđuju upotrebu jezika na lokalnom nivou; u skladu sa njima, svaki sastanak, dokument, uredba i općinski akt donosi se i objavljuje na službenim jezicima odnosno općine. Jezici imaju ravnopravan status i treba da se obezbjede prijevodi sa jednog jezika na drugi, ukoliko se to zahtjeva.

Obezbuđuju pravo na upotrebu jezika u službenoj upotrebi kao i prava građana da traže usluge na tim jezicima, ukoliko je njihov jezik jedan od istih. Objašnjavaju kako se ispisuju nazivi institucija, znakovi, nazivi općina, naselja, sela, ulica itd.

MLU je Administrativnim uputstvom br. 2011/02 o utvrđivanju postupaka za primjenu Zakona o upotrebi jezika objasnio ove članove u pojedinostima.

### ■ *Upotreba jezika u javnim preduzećima*

#### **Član 11**

Obezbuđuje da su sva preduzeća, kako javna tako i ona u društvenom vlasništvu, dužna da poštuju jezičku ravnopravnost. Svako lice mora biti u prilici da se informiše i da komunicira na bilo kom službenom jeziku.



## ■ *Upotreba jezika u sudskim postupcima*

### **Članovi 12-18**

Obezbeđuju ravnopravnost službenih jezika u svim sudskim postupcima, pravo svakog lica da u ovim postupcima koristi jezik svog izbora. Svi postupci, dokumenta, obavještenja i spisi treba da budu na službenim jezicima. Svaka osoba, čiji jezik nije službeni niti u službenoj upotrebi, ima pravo da komunicira, zahtjeva usluge i da odgovara na svom maternjem jeziku. Krivične ustanove, sudovi, zatvori itd., dužni su da pruže pomoć svim ovim licima u prijevodu i komunikaciji.

## ■ *Upotreba jezika u prosvjetnim ustanovama*

### **Članovi 19-24**

Obezbeđuju da jezici na kojima se odvija nastava u javnim prosvjetnim ustanovama budu u skladu sa odredbama Ustava i zakona o obrazovanju. Svako lice ima pravo da se obrazuje na svom maternjem jeziku. Prosvjetne ustanove dužne su da vode sve postupke u skladu sa Zakonom i drugim relevantnim aktima. Službeni jezici na Kosovu glavni su jezici na kojima se odvija nastava na javnim univerzitetima.





## ■ *Upotreba jezika u medijima*

### *Članovi 25-26*

Obezbjeđuju da svako lice ima pravo da obrazuje medijsku kuću na jeziku svog izbora, u skladu sa zakonom. Upotreba jezika na javnim servisima tokom prijenosa uređuje se i Zakonom o medijima.

## ■ *Lična imena*

### *Član 27*

Obezbjeđuje pravo upisa ličnog imena u javne registre. Svaki pojedinac polaže pravo da upiše svoje ime i prezime u izvornom obliku, u zavisnosti od svog jezika i tradicije.

## ■ *Jezička sloboda*

### *Članovi 28-30*

Obezbjeđuju pravo svakoga da obrazuje i vodi pravne subjekte, kao što su kulturna udruženja,

organizacije, privredni subjekti itd. na svom jeziku. Također, u privatnoj sferi, preduzeće može komunicirati i pružati usluge na jeziku svog izbora. Međutim, ukoliko aktivnosti ovih preduzeća, čiji jezik nije jedan od službenih jezika, mogu štetiti legitimnom, javnom interesu, kao što su javni poredak, javna bezbjednost, zdravlje itd, kosovske institucije zahtjevaju dodatnu upotrebu službenih jezika.

U preduzećima koja pružaju javne usluge važi princip ravnopravnosti službenih jezika.

## ■ *Sprovođenje*

### *Član 31*

Obezbjeđuje da Vlada Kosova i druge institucije usvoje mjere za promovisanje, upotrebu i podjednak status službenih jezika i da obezbjede zaštitu, očuvanje i promovisanje jezika zajednica čiji maternji jezik nije službeni.



## ■ Komisija za jezike

### Član 32

Ovaj član predviđa ulogu i mandat Komisije za jezike.

*Posebnom odlukom premijera tražena je reforma Komisije za jezike, tako da je usvajanjem Uredbe br. 07/2012 ovu komisiju naslijedio Ured povjerenika za jezike.*

## PRAVA I SLOBODA UPOTREBE SLUŽBENOG JEZIKA

- Svaki građanin Republike Kosovo ima pravo da sačuva i razvija svoj jezik kao suštinski element svoga identiteta i ima pravo da slobodno koristi svoj jezik i pismo u privatnom i javnom životu (Ustav, članovi 59.1 i 59.5; Zakon, članovi 4.2 i 4.3).
- Sloboda izražavanja, uključujući pravo svakog građanina da dobije, zahtjeva i pruža informacije i iznosi ideje na jeziku svog izbora, je zagarantovana. Zabranjena je svaka diskriminacija po jezičkoj osnovi (Zakon, članovi 3.1 i 3.2).
- Povjerenik za jezike zalaže se i svoj rad usredsređuje na slobodu i pravo svakog građanina da koristi svoj maternji jezik, bez obzira na zajednicu iz koje dolazi. Također se zalaže da se službeni jezici tretiraju podjednako, kao što je predviđeno Zakonom.
- U okolnostima ili situacijama u kojima smatra da je lišen prava na upotrebu svog jezika, zbog bilo kakve nemogućnosti ili jezičke neravnopravnosti, građanin treba da odmah stupi u kontakt sa Uredom povjerenika za jezike, za pomoć i dalje savjete.
- Također, građani treba da stupe u kontakt sa Uredom povjerenika za jezike u slučajevima kada neka od javnih institucija pod jurisdikcijom Ureda, nije ispunila jezičke obaveze predviđene Zakonom.



## JEZIČKA SLIKA U REPUBLICI KOSOVO

### ■ *Službeni jezici na centralnom nivou*

Albanski i srpski jezik službeni su jezici u Republici Kosovo (u daljem tekstu: službeni jezici).

### ■ *Službeni jezici na lokalnom nivou*

Turski i bosanski su službeni jezici na lokalnom nivou.

Turski jezik u općinama Prizren i Mamuša, a bosanski jezik u općinama Dragaš, Peć i Prizren.

Jezik pripadnika zajednica koje sačinjavaju više od 5% stanovništva jedne općine, koji nije službeni jezik na centralnom nivou, ima status službenog jezika na općinskom nivou i ravnopravan je službenim jezicima. Izuzetak predstavlja turski jezik, koji se tradicionalno govori u općini Prizren i ima status službenog jezika na općinskom nivou (Zakon, član 2.3).

### ■ *Jezici u službenoj upotrebi u općinama*

Jezici u službenoj upotrebi su turski jezik u općinama Gnjilane, Mitrovica, Priština i Vučitrn, i bosanski jezik u općini Istok.

Sa druge strane, jezik pripadnika zajednica koji nije službeni, a koji sačinjavaju više od 3% stanovništva u općini, dobija status jezika u službenoj upotrebi na općinskom nivou (Zakon, član 2.4).

*Albanski i srpski jezik službeni su jezici u Republici Kosovo*

### **Općine u kojima je bosanski jezik službeni jezik:**

Dragaš, Peć, Prizren

### **Općine u kojima je turski jezik službeni jezik:**

Prizren, Mamuša

### **Općine u kojima je bosanski jezik jezik u službenoj upotrebi:**

Istok

### **Općine u kojima je turski jezik jezik u službenoj upotrebi:**

Gnjilane, Mitrovica, Priština, Vučitrn



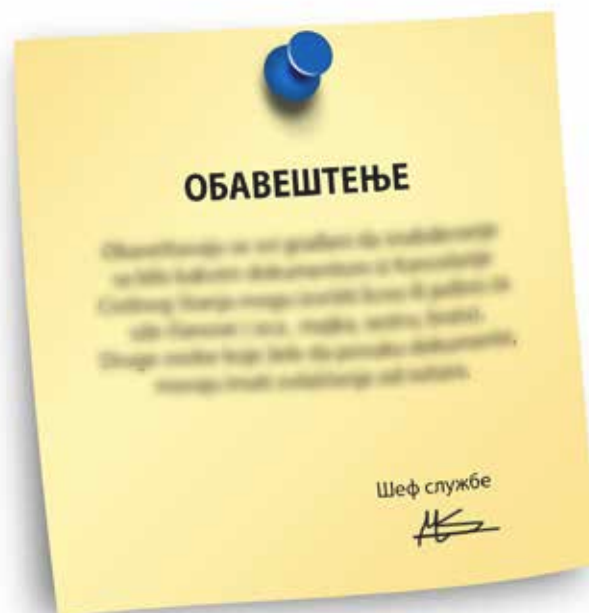


*Kada pripadnici jedne zajednice imaju pravo da traže da njihov jezik postane službeni jezik ili jezik u službenoj upotrebi na nivou općine?*

Pripadnici zajednice koji smatraju da njihov jezik ispunjava kriterijume da postane službeni jezik, jezik u službenoj upotrebi, bilo na osnovu procenta ili usljed tradicionalne upotrebe, svoj zahtjev mogu podnijeti Skupštini date općine, na razmatranje. (AU br. 2011-02 o utvrđivanju postupaka za primjenu Zakona o upotrebi jezika)

*U slučaju da jedna zajednica ispunjava uslove da dobije status službenog jezika ili jezika u službenoj upotrebi, da li je općina dužna da o tome donese odluku?*

Da, ukoliko konstatuje da jezik date zajednice ispunjava kriterijume, Skupština općine u datoj općini donosi odluku da taj jezik bude priznat kao službeni jezik ili jezik u službenoj upotrebi.



\* Na lokalnom nivou i na službenim jezicima općine

## DIO II

### KAKO POSTIĆI RAVNOPRAVAN STATUS SLUŽBENIH JEZIKA

#### ■ u institucijama na centralnom nivou

Službeni jezici će imati ravnopravan status kada centralne institucije omoguće građanima da komuniciraju na oba službena jezika i kada im pruže javna dokumenta na ovim jezicima. Ovo podrazumijeva prijevod na sastancima, na javnim sastancima koje ove institucije organizuju; postavljanje znakova i natpisa; komunikaciju u okruženju pogodnom za upotrebu službenih jezika među zaposlenima.

#### ■ u institucijama na lokalnom nivou

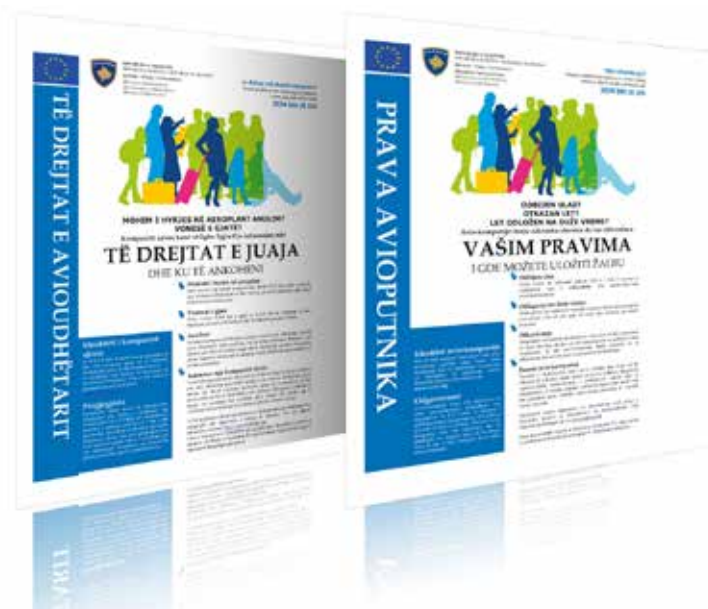
Službeni jezici će imati ravnopravan status na lokalnom nivou kada lokalne institucije omoguće građanima da komuniciraju na svim službenim jezicima odgovarajuće općine.

Na zahtjev, lokalne institucije dužne su da pruže dokumenta i informacije na jeziku osobe čiji je maternji jezik jezik u službenoj upotrebi.

### INSTITUCIJE I ORGANIZACIJE POD JURISDIKCIJOM UPJ-a

Jurisdikcija Ureda obuhvata institucije Republike Kosovo, druge organizacije i preduzeća koja obavljaju javne funkcije i pružaju usluge na teritoriji Republike Kosovo

- Centralne institucije
- Lokalne institucije
- Obrazovno-vaspitne ustanove
- Zdravstvene ustanove
- Javni univerziteti
- Agencije
- Javna preduzeća itd..
- Kompanije koje se bave pružanjem javnih usluga itd..





### ■ *Obaveze institucija oko primjene zakona*

- ✓ Institucije treba da preduzmu sve neophodne mjere da primjene u potpunosti Zakon, kako bi omogućile ostvarivanje jezičkih prava u skladu sa ovim zakonom.
- ✓ Institucije treba da obezbjede javnu dokumentaciju i informacije na službenim jezicima i na jezicima u službenoj upotrebi na općinskom nivou.
- ✓ Različite institucije treba da ispoštuju jezičku ravnopravnost u svim javnim dokumentima koja objave.
- ✓ Propratni materijali koji se koriste za međuinstitucionalnu komunikaciju treba da budu na službenim jezicima.
- ✓ Topografski znaci treba da budu dobro zabilježeni na svim jezicima, poštujući jezičku ravnopravnost.
- ✓ Uskladiti zvanične internet stranice na službenim jezicima u svim institucijama pod jurisdikcijom UPJ-a.
- ✓ Informacije treba da budu postavljene istovremeno na svim službenim jezicima.



## SPROVOĐENJE ZAKONA O UPOTREBI JEZIKA

### ■ *Komunikacija sa građanima*

Institucije ostvaruju komunikaciju sa javnošću na različite načine – saopštenjima za štampu, konferencijama za štampu, društvenim medijima, telefonom, kovertama, dopisima, putem redovne ili elektronske pošte.

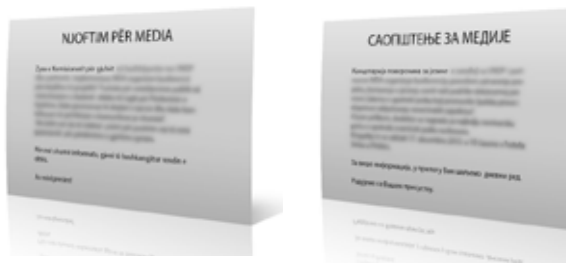
Informativni materijali – leci, brošure, priručnici, oglasi, pozivi za podnošenje prijedloga, konkursi i web stranice – treba da budu napisani i objavljeni na svim službenim jezicima. Javne institucije dužne su da pruže svaku informaciju javnosti na službenim jezicima istovremeno.

*Ured je primio žalbu u kojoj se tvrdi da u nekim saopćenjima za javnost nije ispoštovan jezička ravnopravnost. Ured povjerenika za jezike razmotrio je žalbu i pronašao činjenice koje potkrepljuju ovu tvrdnju.*

### ■ *Međuinstitucionalna komunikacija*

Međuinstitucionalna komunikacija treba da se ostvaruje na službenim jezicima.

Svi dopisi, zahtjevi ili žalbe koji potpomažu međuinstitucionalnu komunikaciju treba da budu napisani na službenim jezicima. Institucije treba da odgovore na jeziku na kome su primile dopis, zahtjev ili žalbu.



\* Na lokalnom nivou i na službenim jezicima općine

Ured je intervenisao u slučaju kada je jedna institucija primila obavještenje i obrazac koje je trebalo da popune njeni javni službenici, ali je ova dokumentacija bila na samo jednom službenom jeziku. Preduzete su odgovarajuće mjere i pitanje je riješeno.

Konkursi, oglasi i pozivi za podnošenje prijedloga treba da se objave na službenim i jezicima u službenoj upotrebi na općinskom nivou. Ovo podrazumijeva da treba da se obezbjede sve informacije i da se objave na službenim jezicima.

Jedna agencija sastavila je prijavu i obrazac na samo jednom službenom jeziku. Ured je primio žalbe o nedostatku informacija na jednom od službenih jezika i ovo pitanje je zatim riješeno posredovanjem.

Internet stranice institucija treba da se sastave na službenim jezicima. Ovo se podjednako odnosi kako na njihov sadržaj tako i na njihovo ažuriranje.

Ured je u periodu od maja do juna 2013. godine, na svoju inicijativu, sproveo istragu internet stranica centralnih institucija Republike Kosovo kako bi konstatovao nivo upotrebe službenih jezika. Svim institucijama koje nisu uskladile svoje internet stranice shodno Zakonu, UPJ je poslao izvještaj sa preporukama.





## Usaglašenost sa zakonom

Svi normativni akti usvojeni u kosovskim institucijama treba da su u skladu sa Zakonom.

Ured preporučuje usvajanje zakonodavstva neophodnog da se primjeni Zakon i ojača njegova primjena.

*Ured je primio značajan broj žalbi od građana kada jedan zakon nije bio u skladu sa Zakonom o jezicima.*

*U skladu sa zakonom, usvojen je Zakon br. 04/L-246 o izmjeni i dopuni Zakona br. 04/L-033 o Posebnom vijeću Vrhovnog suda Kosova za pitanja u vezi sa Kosovskom agencijom za privatizaciju.*

*U ovome se uspjelo te je iz ovog zakona izbačen član koji nije bio u skladu sa Zakonom o jezicima.*

## Publikacije i spisi

Kako bi se unaprijedila komunikacija sa javnošću, institucije Republike Kosovo, kako na centralnom tako i na lokalnom nivou, dužne su da objave različite informacije, publikacije i dokumenta od značaja za javnost.

Institucije objavljuju publikacije na službenim jezicima, koji zavise od nivoa kome pripadaju. Ove publikacije izrađuju i javna poduzeća, koja pružaju različite usluge građanima.

Još jedan proces koji treba da bude u skladu sa Zakonom o jezicima jeste i uređivanje softvera koji se koristi za pripremu različitih dokumenata.



\*

Na lokalnom nivou i na službenim jezicima općine

## Godišnji izvještaji

Institucije na centralnom nivou dužne su da pripreme i objave svoje godišnje izvještaje na službenim jezicima.

Lokalne institucije dužne su da pripreme i da objave svoj godišnji izvještaj na službenim jezicima u općini (član 7.6 Zakona)



*U svim ovim dokumentima treba da se ispoštuje jezička ravnopravnost (da budu napisani u skladu sa jezičkim normama, da imaju ravnopravan tretman i da se objave istovremeno).*

## Strategija i plan rada

Ovo su zvanična dokumenta koja je svaka institucija na centralnom i lokalnom nivou dužna da objavi na službenim jezicima.

### Ova dokumenta čine:

- uredbe
- odluke
- izvještaji o reviziji
- uputstva
- bilten i druga dokumenta

Lokalne institucije dužne su da na svim službenim jezicima objave sve normativne akte, kao što su:

- statut općine
- strategije
- općinske uredbe
- plan rada
- izvještaji (Izvještaj o reviziji, Godišnji izvještaj i Finansijski izvještaj)
- budžet općine
- bilten i druga dokumenta.

Općinske institucije dužne su da, na zahtjev građana, objave i prevedu dokumentaciju i na jezike u službenoj upotrebi u općinama:

I javna preduzeća koja pružaju usluge od interesa za građane, dužna su da ispoštuju jezičku ravnopravnost u sljedećim dokumentima:

- Statut preduzeća
- uredbe



- planovi
- izvještaji
- prijava za usluge
- zahtjevi potrošača
- ugovori o pružanju usluga potrošačima
- obrazac žalbe
- Grbovi i logotipi

### ■ *Grbovi i logotipi*

Sve institucije dužne su da na svom grbu i logotipu ispoštuju službene jezike, u zavisnosti od nivoa kome institucija pripada (Zakon br. 03/L-038 o upotrebi državnih simbola na Kosovu).

### ■ *Pečat*

Sve institucije dužne su da tokom graviranja pečata ispoštuju jezičku ravnopravnost. Tekst pečata institucije treba da se ispiše velikim štampanim slovima, iste veličine i oblika, na službenim jezicima na Kosovu (Zakon br. 03/L-054, o pečatima u institucijama Republike Kosovo).

Tekst pečata općinskih institucija treba da se ispiše velikim štampanim slovima, iste veličine i oblika, na svim službenim jezicima općine (član 6.3 istog zakona).

### ■ *Znaci i natpisi*

Svaka institucija i javni organ dužan je da obezbijedi da znaci/natpisi budu postavljeni na službenim jezicima, u zavisnosti od okolnosti i mjesta na kojima se nalaze (član 4.6; 9.1;9.2 Zakona), slova treba da budu iste veličine, boje i formata i u istom redoslijedu.

Centralne institucije dužne su da primjene zakon o natpisima institucija (Zakon 03/2008, o natpisima na zgradama centralnih institucija RK).

Svaka centralna institucija dužna je da postavi službene natpise institucija u skladu sa Zakonom na službenim jezicima i na službenim jezicima općine. (član 4.6 Zakona; AU o natpisima na zgradama centralnih institucija Republike Kosovo - MJU 03/2008; član 8.3.).



Svaka institucija na lokalnom nivou dužna je da obezbijedi da topografski znaci obilježavaju ili sadrže nazive općina, sela, puteva, ulica i drugih javnih mjesta, na službenim jezicima i na jezicima zajednica, čiji jezik ima status službenog jezika

u datoj općini (član 9 Zakona, Zakon br. 03/L-041, o administrativnim granicama općina, Zakon br. 2008/03 L 040 o lokalnoj upravi itd.).

*Nazivi gradova i naselja ispisuju se na službenim jezicima. Nazivi se ne prijevode, već se ispisuju u originalu ((Zakon br. 2003/11 o ulicama i Zakon br. 03/L-120 o izmjeni i dopuni Zakona o ulicama, br. 2003/11)).*

### ■ Adresa stanovanja

Odgovorna institucija dužna je da sastavi sistem adresa na službenim jezicima. Sistem adresa treba da se primjenjuje i u smislu upotrebe službenih jezika Republike Kosovo. (Zakon)

Slova na tablama treba da budu u skladu sa relevantnim zakonodavstvom o upotrebi jezika (član 21-u skladu sa Zakonom br. 04/L-071 o sistemu adresa).

#### Nekoliko elemenata od značaja za adrese:

1. Naziv općine;
2. Naziv sela;
3. Naziv javno prometnog područja.

Nazivi općina ispisuju se jasno na službenim jezicima; slova treba da budu iste veličine i boje i treba da budu u istoj poziciji, kao što je predviđeno Zakonom i AU br. 2011-02.

*Zakon ne obavezuje institucije da izrađuju spise, nazive, adrese itd. na engleskom jeziku, sem ukoliko je ovo uređeno nekim dodatnim aktom odnosno institucije.*

*Kako treba da izgleda ispravan oblik, na šta možete naići na terenu?*



\*

*Na lokalnom nivou i na službenim jezicima općine*



### ■ *Uputstva o upotrebi medicinskih proizvoda*

Institucije i kompanije koje se bave proizvodnjom lijekova dužne su da odštampaju uputstva o upotrebi lijekova na službenim jezicima Republike Kosovo.

Uputstva na pakovanju treba da budu na službenim jezicima (Administrativno uputstvo u zdravstvu br. 17/2013, kojim se odobrava reklamiranje za plasiranje medicinskih proizvoda u Republici Kosovo, član 13)

Uputstvo na pakovanju treba da bude ispisano na službenim jezicima Republike Kosovo i to jasno, čitko i razumljivo za pacijenta (član 15 istog AU).

### ■ *Upotreba jezika u sudskim postupcima*

Svako lice lišeno slobode treba odmah da se upozna o razlozima za lišavanje na jeziku koji on/ ona razumije (u skladu sa članom 29.2 Ustava).

U skladu sa zakonodavstvom na snazi, u svim sudskim postupcima, odgovorna institucija treba da ispoštuje pravo svakog lica da se postupak vodi na jeziku njegovog/njenog izbora. Građani imaju pravo da komuniciraju i da traže usluge na svom maternjem jeziku.

Svi postupci, dokumenta, obavještenja i spisi treba da se pruže na službenom jeziku svakoj osobi, čiji je jezik nije službeni ili u službenoj upotrebi.

Sudske institucije, sudovi, zatvori itd., dužni su da pruže pomoć u prijevodu i komunikaciji svim ovim licima. (Zakon kao i Zakonik o krivičnom postupku br. 04/L-123).





## DIO III

### DIO III – ULOGA UREDA POVJERENIKA ZA JEZIKE

Ured prati primjenu Zakona o upotrebi jezika u institucijama pod njegovom jurisdikcijom. UPJ preduzima neophodne mjere da obezbjedi usaglašenost, daje preporuke u smislu dosljednosti svakog upravnog akta i pruža pravne savjete građanima u vezi sa njihovim jezičkim pravima. Također, pruža savjete ili pomoć institucijama oko ispunjavanja njihovih obaveza za primjenu Zakona. Promoviše jezike zajednica čiji jezici nisu službeni. Izrađuje i sprovodi plan komunikacije.

UPJ je nadliježan i odgovoran da vodi istragu na osnovu uložених žalbi ili na vlastitu inicijativu u institucijama Republike Kosovo, javnim organizacijama i preduzećima, kako bi konstatovao da li su uspjele da ispoštuju Zakon.

### Istraga

Istraga je administrativni proces koji Ured vodi na formalno-pravnoj osnovi, u skladu sa Zakonom i Uredbom.

**Ured je ovlašten i nadliježan da vrši istragu:**

- po žalbama;
- na svoju inicijativu, po službenoj dužnosti.

Ured istražuje svaku žalbu koju uloži pravno ili fizičko lice, u vezi sa svakim neuspjehom institucije pod njenom jurisdikcijom da sprovede Zakon.



### Ovo se radi u slučajevima u kojima:

- ravnopravan status službenih jezika nije priznat ili se ne priznaje zbog radnji ili nemara administracije bilo koje institucije, organizacije ili preduzeća koje pruža javne usluge;
- nije ispoštovana ili se ne poštuje bilo koja odredba bilo kog zakona ili uredbe u vezi sa upotrebom službenih jezika;
- nije ispoštovana ili se ne poštuje bilo koja odredba bilo kog zakona ili uredbe koja uređuje upotrebu jezika zajednica, čiji maternji jezik nije službeni.

Građanima Republike Kosovo, bez razlike, garantuje se pravo žalbe UPJ-u i besplatne usluge. Žalba se može uložiti na bilo kom jeziku u upotrebi na Kosovu ili na engleskom jeziku.

Kako bi osigurao da institucije pod jurisdikcijom Ureda poštuju Zakon, povjerenik za jezike odlučuje o pokretanju istrage po službenoj dužnosti.

### Ovo se vrši na osnovu:

- predstavljenih nalaza, iskaza i dokaza,
- na bilo koji drugi način, kada postoji osnova da se vjeruje da su institucije prekršile jezička prava, koja se priznaju i štite zakonom.

Povjerenik donosi odluku o pokretanju istrage po službenoj dužnosti u pismenoj formi.

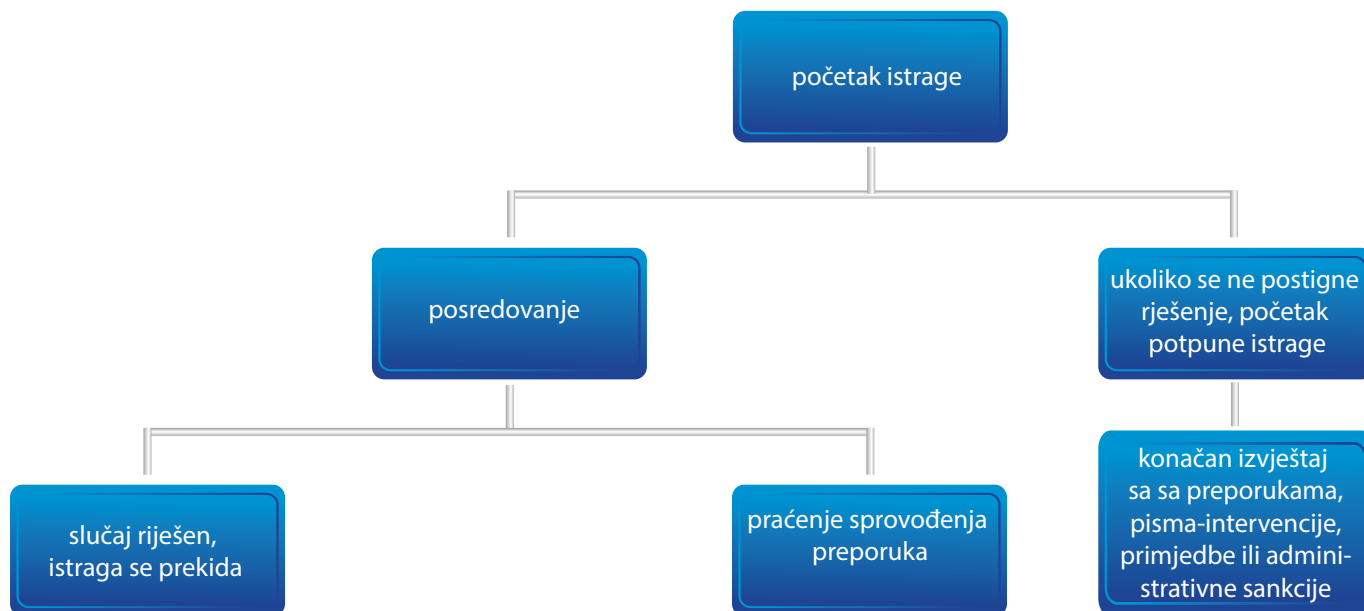
### Radnje koje Ured preduzima po dobijanju žalbe:

- Ured, shodno uslovima prihvatljivosti, provjerava da li žalba potpada pod njegovu jurisdikciju i pristupa postupku za njeno rješavanje.
- Podnosilac žalbe dobija potvrdu da je žalba primljena kao i informaciju o službeniku koji će razmatrati žalbu.
- U slučaju da žalba ne potpada pod jurisdikciju Ureda, podnosilac žalbe se o istom obavještava blagovremeno.
- Podnosilac žalbe se obavještava o koracima koje je Ured preduzeo tokom svih faza razmatranja žalbe.
- Ured analizira slučaj, što obuhvata i razmatranje zakonodavstva, uredbi i administrativnih uputstava kao i sve sakupljene činjenice i dokaze od značaja za pravnu analizu.
- U svakoj fazi razmatranja žalbe, Ured pruža svoje usluge diskrecije, posredovanja ili pomirenja.
- Povjerenik za jezike savjetuje stranke i pruža im potrebne preporuke kako bi se rješenje postiglo posredovanjem, kao i informaciju da su povjerenik ili predstavnik Ureda spremni da koordinišu proces.
- U slučaju postizanja prijateljskog sporazuma između stranaka, Ured prekida razmatranje i, ukoliko je zadovoljan načinom ispunjavanja postignutog sporazuma, zaključuje isti.

## Postupak istrage nakon odluke povjerenika da pristupi potpunoj istrazi

Tokom istražne faze, Ured sprovodi razgovore sa svjedocima ili drugim licima i zahtjeva pristup informacijama od značaja u institucijama pod njegovom jurisdikcijom, kao i dosijeima sa dokumentima (izuzev povjerljivih dokumenata), koji doprinose rješavanju predmeta.

U slučaju da bilo koja institucija ne ispuni preporuke i odbije da razmotri žalbu i uzme u obzir savjete i zahtjeve podnijete u vezi sa poštivanjem jezičkih prava, Ured može pokrenuti disciplinski postupak, dati ukor zbog neispunjavanja preporuka i izreći kazne (AU br. 2007/01 i MJU).



## Kako da uložite žalbu Uredu povjerenika za jezike?

- lično
- telefonom:  
**038 200 14 448; 038 200 14 902**
- elektronskom poštom na:  
**info-zkgj-kpj@rks-gov.net**
- redovnom poštom na adresu:  
**Ured Povjerenika za jezike, zgrada vlade,  
6. Sprat, Ured br. 605A, 10000 Priština**
- Žalbu možete uložiti na bilo kom jeziku, preuzimanjem i popunjavanjem obrasca. Obrasci žalbe su na raspolaganju na albanskom, srpskom, bosanskom i turskom jeziku, a Ured vam može pomoći u njihovom popunjavanju.  
**<http://www.poverenik-ks.org>**

**Republika e Kosovës**  
**Republika Kosovo-Republic of Kosovo**  
**Qeveria - Vlada - Government**  
*Zyra e Kryeministrit / Kancelarija Premijera / Office of The Prime Minister*  
*Zyra e Kryeministrit / Kancelarija Premijera / Office of The Prime Minister*  
*Zyra e Komisionerit për Gjuhët / Komisija za jezik / Office of the Language Commissioner*

**ANKESE / ŽALBA**

Ankesë / Podnositelj žalbe  
Informatat personale / Lični podaci

Emri / Ime: \_\_\_\_\_  
Mbiemri / Prezime: \_\_\_\_\_  
Adresa / Adresa: \_\_\_\_\_  
Kodi postar, vendi dhe komuna: \_\_\_\_\_  
Postanski broj, mjesto i općina: \_\_\_\_\_  
Nr. Tel / Br. Tel: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

A dëshiroj që të dhënat tuaja personale të mbeten konfidenciale gjatë shqyrtimit të ankesës?  
Da li želite da Vaši lični podaci ostanu povjerljivi tokom žalbenog postupka?

Po / Da \_\_\_\_\_ Jo / Ne \_\_\_\_\_

Ky formular mund të shkarkohet në adresën: [www.komisioneri-ks.org](http://www.komisioneri-ks.org)  
Adresa: Zyra e Komisionerit për Gjuhët, Ndërtesa e Qeverisë / Kati V.I. nr. 605A / Sheshi Nënë Tereza p.a.  
10000 Priština / Kosovo  
Emri: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448 |  
038 200 14 902  
Ky formular mundëti në adresën: [www.poverenik-ks.org](http://www.poverenik-ks.org)  
Adresa: Kancelarija Premijera / Zgrada Vlade / VI sprat, br. 605A  
10000 Priština / Srbija  
Emri: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448

**Republika e Kosovës**  
**Republika Kosovo-Republic of Kosovo**  
**Qeveria - Vlada - Government**  
*Zyra e Kryeministrit / Kancelarija Premijera / Office of The Prime Minister*  
*Zyra e Kryeministrit / Kancelarija Premijera / Office of The Prime Minister*  
*Zyra e Komisionerit për Gjuhët / Komisija za jezik / Office of the Language Commissioner*

**ANKESE  
ŠIKAVET DILEKCESI**

Ankesë / Šikavet Eden  
Informatat personale / Lični Biljezi

Emri / Ad: \_\_\_\_\_  
Mbiemri / Svoje: \_\_\_\_\_  
Adresa / Adres: \_\_\_\_\_  
Kodi postar, vendi dhe  
Posta Kodu, Yer ve Beledije: \_\_\_\_\_  
Nr. Tel. / Tel. No.: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

A dëshiroj që të dhënat tuaja personale të mbeten konfidenciale gjatë shqyrtimit të ankesës?  
Šikavet edine ispreride lični biljezite ugi kalmatni istiyor muvazut?

Po/Evet ☐ Jo/Hayir ☐

Ndaj cili institucion ankesoni?  
Hangi kurumu şikayet etmek istiyorsunuz?

[www.komisioneri-ks.org](http://www.komisioneri-ks.org)  
[www.poverenik-ks.org](http://www.poverenik-ks.org)

Ky formular mund të shkarkohet në adresën: [www.komisioneri-ks.org](http://www.komisioneri-ks.org)  
Adresa: Zyra e Komisionerit për Gjuhët, Ndërtesa e Qeverisë / Kati V.I. nr. 605A / Sheshi Nënë Tereza p.a. 10000  
Priština / Kosovo  
Emri: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448 |  
038 200 14 902  
Ky formular mundëti në adresën: [www.poverenik-ks.org](http://www.poverenik-ks.org)  
Adresa: Kancelarija Premijera / Zgrada Vlade / VI sprat, br. 605A  
10000 Priština / Srbija  
Emri: info-zkgj-kpj@rks-gov.net | Tel: 038 200 14 448



## HISTORIJAT I MANDAT UREDA POVJERENIKA ZA JEZIKE

Ured povjerenika za jezike formiran je na osnovu člana 32 Zakona br. 02/L-37 o upotrebi jezika i Uredbe br. 07/2012 o Uredu povjerenika za jezike, koja je usvojena na osnovu člana 93 (4) Ustava Republike Kosovo, u skladu sa članom 32 Zakona br. 02/L-37 (Službeni list br. 10/01. mart 2007), članom 35 (5) Zakona br. 03/L-189 o državnoj upravi Republike Kosovo (Službeni list br. 82/21. oktobar 2010) i sa članom 19 (6.2) Poslovnika o radu Vlade br. 09/2011 (Službeni list br. 15, 12.09.2011).

Ured je formiran u sklopu Ureda premijera i djeluje pod upravom povjerenika za jezike, koji je odgovoran da upravlja Uredom i da izvršava svoja ovlaštenja.

### ■ *Mandat*

UPJ prati u kojoj mjeri svaka institucija pod njegovom jurisdikcijom poštuje Zakonom predviđene obaveze. Razmatra i daje preporuke u vezi sa uredbama ili administrativnim uputstvima u sklopu Zakona, i smislu usaglašenosti i dosljednosti svakog zakonodavnog akta.

U sklopu komponente razvoja kapaciteta, Ured razmatra, ocjenjuje i pruža preporuke u vezi sa budžetom i ljudskim resursima dodijeljenim za primjenu Zakona.

Vrši istragu na svoju inicijativu ili po žalbi pravnih ili fizičkih lica.

Kad god je potrebno, pruža savjete ili pomoć javnosti u vezi sa njihovim pravima shodno Zakonu o upotrebi jezika, pruža pomoć institucijama pod

njegovom jurisdikcijom, kada se radi o njihovim obavezama predviđenih Zakonom.

Pomaže Vladi u izradi programa za podizanje svijesti javnosti, ili sam sprovodi redovne aktivnosti ostvarivanja kontakata sa javnošću, kako bi se ljudi informisali o obavezama i pravima u skladu sa Zakonom.

### ■ *Pomoćni mehanizmi Ureda*

**Odbor za jezičku politiku** - sačinjen je od dvadeset (20) članova, koji zastupaju institucije koje pružaju usluge, kao i predstavnike jezičkih zajednica.

**Mreža za jezičku politiku** - sačinjena je od kontakt osoba u vezi sa upotrebom jezika u svim institucijama pod jurisdikcijom UPJ-a.





**Izrada Priručnika o sprovođenju Zakona o upotrebi jezika realizovana je zajedno sa organizacijom ECMI-Kosovo**

---

Neki od jezičkih izraza i oblika korišteni u ovom priručniku ne odgovaraju standardnim normama bosanskog jezika.  
Ovi stručni izrazi korišteni su sa ciljem očuvanja pravnog značenja zakonskih akata.

Autorsko pravo pripada isključivo Uredu povjerenika za jezike/Ured premijera. Priručnik se objavljuje na albanskom, srpskom, turskom i bosanskom jeziku.

---

**Izdaje Ured povjerenika za jezike:**

Zgrada Vlade, VI sprat, 605A

Trg "Majke Tereze" bb. 10 000 Priština, Kosovo

Tel: +381 38 200 14 448

[info-zkgj-kpj@rks-gov.net](mailto:info-zkgj-kpj@rks-gov.net); [www.komisioneri-ks.org](http://www.komisioneri-ks.org); [www.poverenik-ks.org](http://www.poverenik-ks.org)

Lektor: Sadik Idrizi

[design@xhad.net](mailto:design@xhad.net)