



Republika e Kosovës - Република Косово - Republic of Kosovo

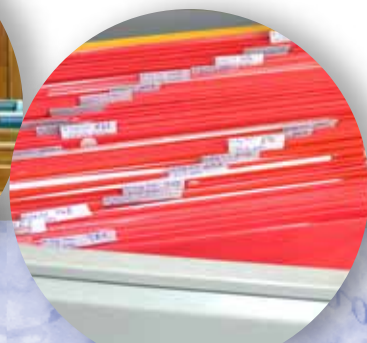
Qeveria - Влада - Government

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

Zyra e Komisionerit për Gjuhët - Канцеларија повереника за језике

Office of the Language Commissioner

ПРИРУЧНИК ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ЗАКОНА О УПОТРЕБИ ЈЕЗИКА



јун 2014.

САДРЖАЈ

Уводна реч	5
Резиме.....	6
ДЕО I: ПРАВНИ ОКВИР	7
О ЗАКОНУ О УПОТРЕБИ ЈЕЗИКА	7
ПРАВА И СЛОБОДА УПОТРЕБЕ СЛУЖБЕНОГ ЈЕЗИКА	11
ЈЕЗИЧКА СЛИКА У РЕПУБЛИЦИ КОСОВО	12
Службени језици на централном нивоу	12
Службени језици на локалном нивоу	12
Језици у службеној употреби у општинама	12
ДЕО II : КАКО ПОСТИЋИ РАВНОПРАВАН СТАТУС СЛУЖБЕНИХ ЈЕЗИКА	15
у институцијама на централном нивоу.....	15
у институцијама на локалном нивоу	15
ИНСТИТУЦИЈЕ И ОРГАНИЗАЦИЈЕ ПОД НАДЛЕЖНОШЋУ КПЈ	15
Обавезе институција око примене закона	16
СПРОВОЂЕЊЕ ЗАКОНА О УПОТРЕБИ ЈЕЗИКА	16
Комуникација са грађанима	16
Међуинституционална комуникација	16
Усаглашеност са законом	18
Публикације и списи.....	18
Годишњи извештаји	19
Стратегија и план рада	19
Грбови и логотипи	20
Печат	20
Знаци и натписи.....	20
Адреса становања.....	21
Рачуни.....	22
Етикета.....	22
Упутства о употреби медицинских производа	23
Употреба језика у судским поступцима	23
ДЕО III: УЛОГА КАНЦЕЛАРИЈЕ ПОВЕРЕНИКА ЗА ЈЕЗИКЕ.....	24
Истрага	24
Поступак истраге након одлуке повереника да приступи потпуној истрази.....	26
Историјат и мандат канцеларије повереника за језике.....	28
Мандат	28
Помоћни механизми Канцеларије	28



СКРАЋЕНИЦЕ

КП	КАНЦЕЛАРИЈА ПРЕМИЈЕРА
КПЈ	КАНЦЕЛАРИЈА ПОВЕРЕНИКА ЗА ЈЕЗИКЕ
МЈУ	МИНИСТАРСТВО ЈАВНЕ УПРАВЕ
МАЛС	МИНИСТАРСТВО АДМИНИСТРАЦИЈЕ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ
ПС	ПРАВНА СЛУЖБА
СВЗ	САВЕТОДАВНО ВЕЋЕ ЗА ЗАЈЕДНИЦЕ
КОЈ	КАНЦЕЛАРИЈА ЗА ОДНОСЕ СА ЈАВНОШЋУ
ЕЦМИ	ЕВРОПСКИ ЦЕНТАР ЗА ПИТАЊА МАЊИНА - КОСОВО



Уводна реч

Имамо задовољство да вам представимо Приручник за спровођење Закона о употреби језика, као први докуменат те врсте који смо припремили са намером да на једном месту пружимо преглед законодавства, политика и улога институционалних структура Републике Косово у области језичких права, са свеобухватним циљем да се процесом поштовања права на употребу језика, као основног људског права, управља на делотворан и одговоран начин, сходно потребама грађана. Ово ће допринети, пре свега вишем нивоу владавине права, бржој интеграцији у евроатлантске структуре, бољој слици о институцијама, те њиховом уопштено бољем угледу.

Већ дуги низ година, институције се константно залажу за успостављање адекватне правне основе за употребу језика, како на централном тако и на локалном нивоу. Косово већ има модерно и напредно законодавство које уређује употребу језика. Иако је употпуњена правна инфраструктура за употребу језика, примена у пракси и даље је проткана потешкоћама и изазовима.

Овај приручник не замењује закон већ пружа практична и илустрована објашњења истог. Његов садржај израђен је на основу најчешћих питања која су нам постављана током процеса праћења спровођења закона, разматрања жалби и комуникације са грађанима.

Управо из тог разлога, приручник је намењен свим грађанима, представницима институција, креаторима политика, планерима и људима различитих професија, као алатка која ће олакшати њихов приступ информацијама о обавезама које су институције дужне да испуне према грађанима у смислу њиховог права на употребу језика у Републици Косово.

Овом приликом захваљујем се свима који су пружили допринос у изради овог приручника.

Славиша Младеновић,
повереник за језике



РЕЗИМЕ

Овај Приручник приредила је Канцеларија повереника за језике (КПЈ), у сарадњи са Европским центром за питања мањина Косово (ЕЦМИ Косово) и уз допринос представника Министарства администрације локалне самоуправе (МАЛС), Министарства јавне управе (МЈУ), Саветодавног већа за заједнице (СВЗ), Правне службе (ПС) и Канцеларије за односе са јавношћу (КОЈ) при канцеларији премијера.

Сврха овог документа је да помогне јавним службеницима да на адекватан начин примене Закон о употреби језика и да представи грађанима њихова језичка права, шта могу да очекују од спровођења закона и шта могу да ураде када сматрају да су им прекршена језичка права.

Приручник за спровођење Закона о језицима резимира најзначајнија питања из мандата Канцеларије повереника за језике, која је одговорна да обезбеди, чува, промовише и штити службене језике у Републици Косово.

Управо из тог разлога, овај практичан и илустровани приручник послужиће као водич грађанима Републике Косово и одговарајућим институцијама и ставиће им на располагање довољно информација о правима на употребу службених језика загарантованих законом. Штавише, ова публикација кратко се осврће и на питања комуникације на службеним језицима и бави се и односом између грађана и јавних институција и предузећа.

Спровођење Закона о употреби језика у овом приручнику не ограничава се само на поменуте области, већ залази много дубље. Тим који је радио на његовој припреми укључио је оно што је сматрао најпрактичнијим и најбитнијим за спровођење Закона о употреби језика, као и најлакши начин захтевања примене језичких права и пријављивања њиховог кршења.



ДЕО I

ПРАВНИ ОКВИР

Албански и српски језик и њихова писма имају равноправан статус службених језика у Републици Косово. Грађани имају подједнака права на употребу службених језика. Ово право пре свега потиче из Устава Републике Косово (члан 5, у даљем тексту: Устав), Закона бр. 02/Л-37 о употреби језика (у даљем тексту: Закон) и Закона бр. 03/Л-47 о заштити и унапређењу права заједница и њихових припадника у Републици Косово (члан 4.1), Закона бр. 03/Л-215 о приступу службеним документима (члан 18); и Уредбе бр. 07/2012 о Канцеларији повереника за језике (у даљем тексту: Уредба).

Устав Републике Косово (члан 22), такође гарантује директну примену међународних споразума и аката који гарантују људска права и слободе. Исти имају предност у односу на одредбе закона и друге акте јавних институција.

Штавише, Закон о употреби језика заснива се на Међународној конвенцији о грађанским и политичким правима, Европској конвенцији о заштити људских права и основних слобода и њеним протоколима, Оквирној конвенцији о заштити националних мањина, Европској повељи о регионалним или мањинским језицима, а Закон узима у обзир и Препоруке из Хага у вези са правима националних мањина на школовање и Препоруке из Осла у вези са језичким правима националних мањина.

О ЗАКОНУ О УПОТРЕБИ ЈЕЗИКА

Закон бр. 02/Л-37 о употреби језика ступио је на снагу 2007. године са циљем да обезбеди поштовање језичког идентитета свих лица и створи окружење у коме све заједнице могу да изразе и очувају свој језички идентитет.

Чланови 1-3

Обезбеђују језичка права свих заједница које живе на Косову, језичку равноправност, промовисање свих језика, утврђују службене језике на централном и локалном нивоу, језике у службеној употреби и утврђују проценат на основу кога један језик може постати службени на локалном нивоу.

■ Употреба језика у централним институцијама

Чланови 4-6

Обезбеђују употребу језика у раду централних институција. Службени језици користе се равноправно у комуникацији, на састанцима институција, на јавним састанцима, на службеним документима, у званичним називима институција итд...



Ови чланови обезбеђују право на употребу језика током рада Скупштине, различитих одбора и током доношења закона и нормативних аката на службеним језицима.

■ Употреба језика у општинским институцијама

Чланови 7-10

Ови чланови одређују употребу језика на локалном нивоу; у складу са њима, сваки састанак, докуменат, уредба и општински акт доноси се и објављује на службеним језицима односно општине. Језици имају равноправан статус и треба да се обезбеде преводи са једног језика на други, уколико се то захтева.

Обезбеђују право на употребу језика у службеној употреби као и права грађана да траже услуге на тим језицима, уколико је њихов језик један од истих. Објашњавају како се исписују називи институција, знакови, називи општина, насеља, села, улица итд.

И МАЛС је Административним упутством бр. 2011/02 о утврђивању поступака за примену Закона о употреби језика објаснио ове чланове у појединости.

■ Употреба језика у јавним предузећима

Члан 11

Обезбеђује да су сва предузећа, како јавна тако и она у друштвеном власништву, дужна да поштују језичку равноправност. Свако лице мора бити у прилици да се информише и да комуницира на било ком службеном језику.



■ Употреба језика у судским поступцима

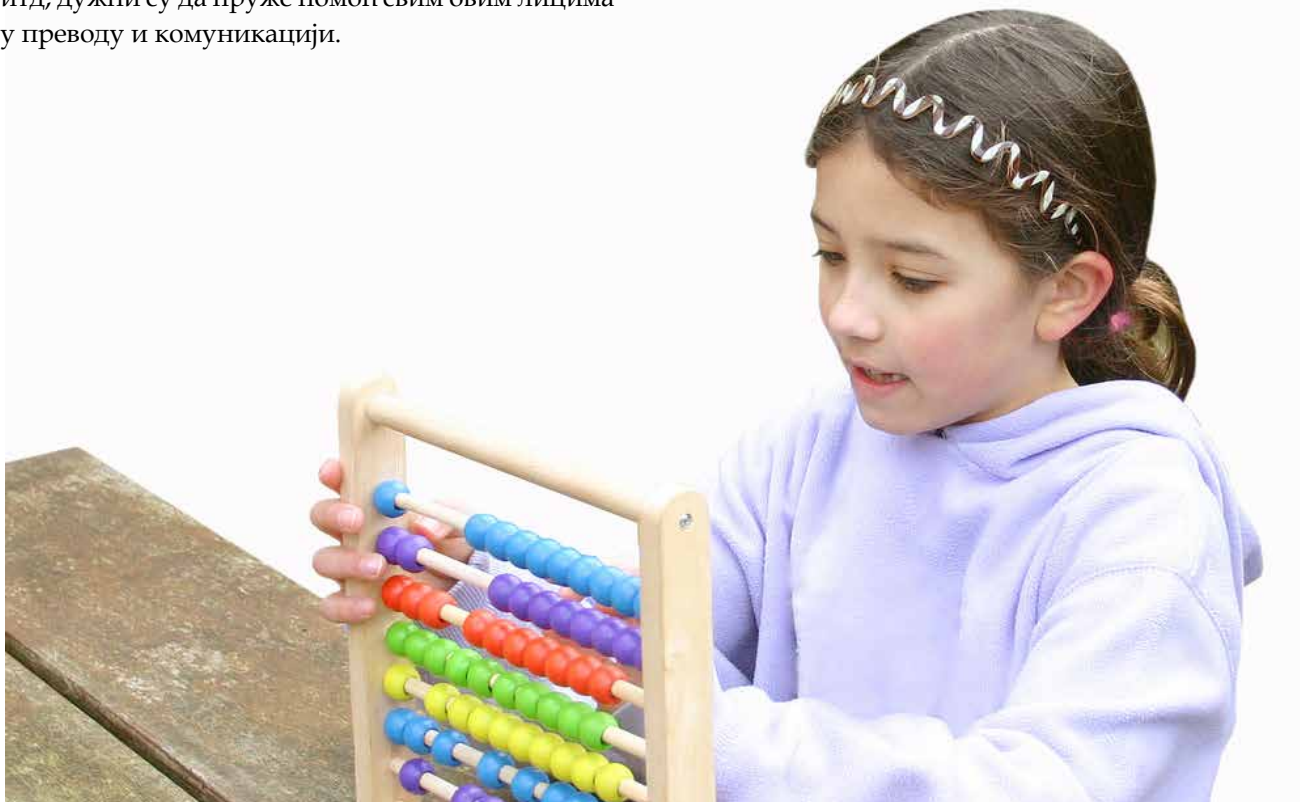
Чланови 12-18

Обезбеђују равноправност службених језика у свим судским поступцима, право сваког лица да у овим поступцима користи језик свог избора. Сви поступци, документа, обавештења и списи треба да буду на службеним језицима. Свака особа, чији језик није службени нити у службеној употреби, има право да комуницира, захтева услуге и да одговара на свом матерњем језику. Установе за спровођење закона, судови, затвори итд, дужни су да пруже помоћ свим овим лицима у преводу и комуникацији.

■ Употреба језика у просветним установама

Чланови 19-24

Обезбеђују да језици на којима се одвија настава у јавним просветним установама буду у складу са одредбама Устава и закона о образовању. Свако лице има право да се образује на свом матерњем језику. Просветне установе дужне су да воде све поступке у складу са Законом и другим релевантним законима. Службени језици на Косову, главни су језици на којима се одвија настава на јавним универзитетима.





■ Употреба језика у медијима

Чланови 25-26

Обезбеђују да свако лице има право да образује медијску кућу на језику свог избора, у складу са законом.

Употреба језика на јавним сервисима током преноса уређује се и Законом о медијима.

■ Лична имена

Члан 27

Обезбеђује право уписа личног имена у јавне регистре. Сваки појединац полаже право да упише своје име и презиме у изворном облику, у зависности од свог језика и традиције.

■ Језичка слобода

Чланови 28-30

Обезбеђују право сваког да образује и води правне субјекте, као што су културна удружења,

организације, привредни субјекти итд. на свом језику. Такође, у приватној сфери, предузеће може комуницирати и пружати услуге на језику свог избора. Међутим, уколико активности ових предузећа, чији језик није један од службених језика, могу штетити легитимном, јавном интересу, као што су јавни поредак, јавна безбедност, здравље итд, косовске институције захтевају додатну употребу службених језика.

У предузећима која пружају јавне услуге, важи принцип равноправности службених језика.

■ Спровођење

Члан 31

Обезбеђује да Влада Косова и друге институције усвоје мере за промовисање, употребу и подједнак статус службених језика, и да обезбеде заштиту, очување и промовисање језика заједница, чији матерњи језик није службени.



■ Комисија за језике

Члан 32

Овај члан предвиђа улогу и мандат Комисије за језике.

Посебном одлуком премијера тражена је реформа Комисије за језике тако да је усвајањем Уредбе бр. 07/2012 ову комисију наследила Канцеларија повереника за језике.

ПРАВА И СЛОБОДА УПОТРЕБЕ СЛУЖБЕНОГ ЈЕЗИКА

- Сваки грађанин Републике Косово има право да сачува и развије свој језик као суштински елеменат свог идентитета и има право да слободно користи свој језик и писмо у приватном и јавном животу (Устав, чланови 59.1 и 59.5; Закон, чланови 4.2 и 4.3).
- Слобода изражавања, укључујући право сваког грађанина да добије, захтева и пружа информације и износи идеје на језику свог избора, је загарантована. Забрањена је свака дискриминација по језичкој основи (Закон, чланови 3.1 и 3.2).
- Повереник за језике залаже се и усредсређује свој рад на слободу и право сваког грађанина да користи свој матерњи језик, без обзира на заједницу из које долази. Такође се залаже да

се службени језици третирају подједнако, као што је предвиђено Законом.

- У било каквим околностима или ситуацијама у којима сматра да је лишен права на употребу свог језика, услед било каквих немогућности или језичке неравноправности, грађанин треба одмах да ступи у контакт са Канцеларијом повереника за језике и затражи помоћ и даље савете.
- Такође, грађани треба да ступе у контакт са Канцеларијом повереника за језике у случајевима када нека од јавних институција подјурисдикцијом Канцеларије није испунила језичке обавезе предвиђене Законом.



ЈЕЗИЧКА СЛИКА У РЕПУБЛИЦИ КОСОВО

■ Службени језици на централном нивоу

Албански и српски језик службени су језици у Републици Косову (у даљем тексту: службени језици).

■ Службени језици на локалном нивоу

Турски и босански су службени језици на локалном нивоу.

Турски језик у општинама Призрен и Мамуша, а босански језик у општинама Драгаш, Пећ и Призрен.

Језик припадника заједница које сачињавају више од 5% становништва једне општине, који није службени језик на централном нивоу, има статус службеног језика на општинском нивоу и равноправан је службеним језицима. Изузетак представља турски језик, који се традиционално говори у општини Призрен и има статус службеног језика на општинском нивоу (Закон, члан 2.3).

■ Језици у службеној употреби у општинама

Језици у службеној употреби су турски језик у општинама Гњилане, Митровица, Приштина и Вучитрн, док босански језик има тај статус у општини Исток.

Са друге стране, језик припадника заједница који није службени, а који сачињавају више од 3% становништва у општини, добија статус језика у службеној употреби на општинском нивоу (Закон, члан 2.4).

Албански и српски језик службени су језици у Републици Косово

Општине у којима је босански службени језик:

Драгаш, Пећ, Призрен

Општине у којима је турски службени језик:

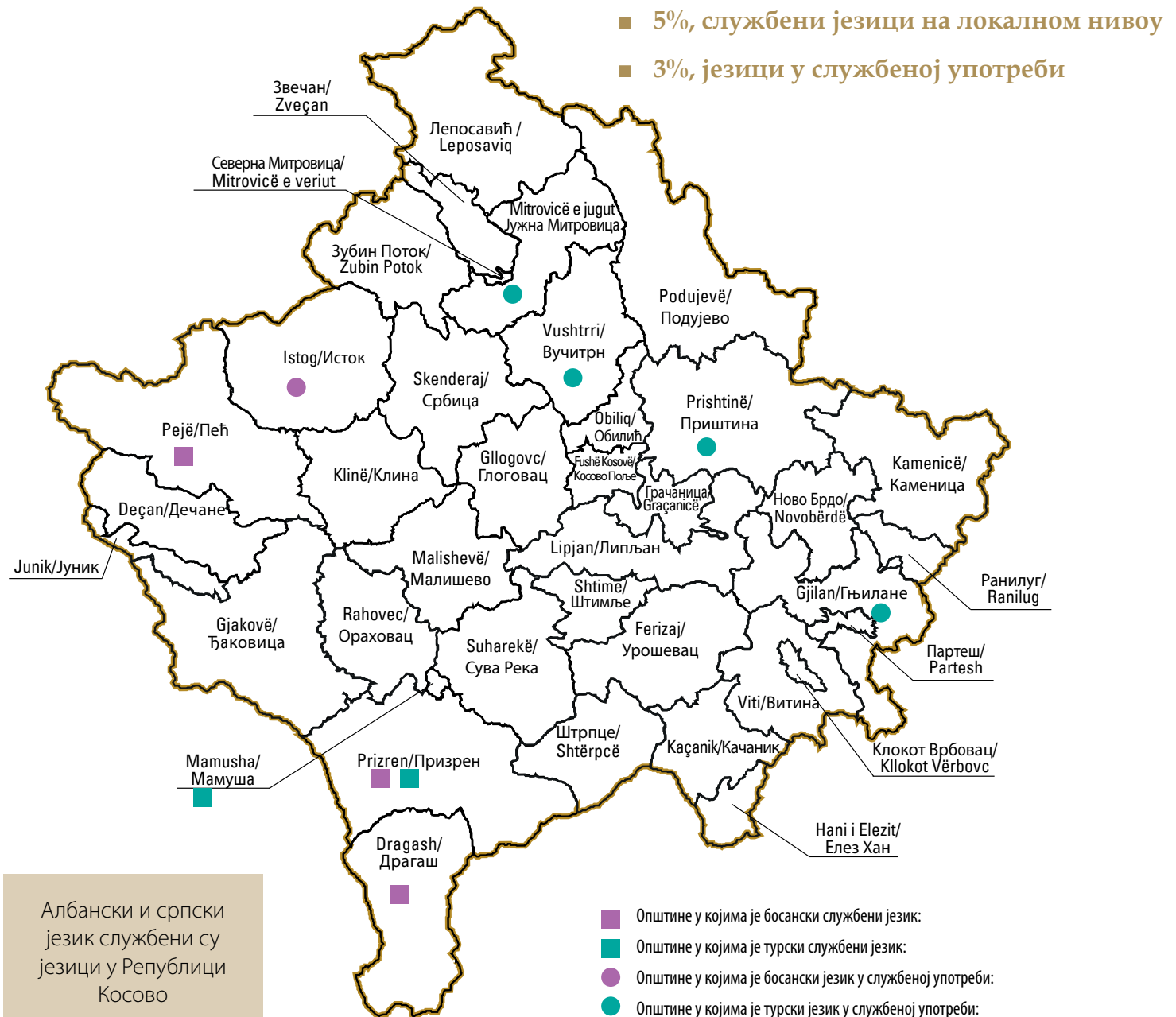
Призрен, Мамуша

Општине у којима је босански језик у службеној употреби:

Исток

Општине у којима је турски језик у службеној употреби:

Гњилане, Митровица, Приштина, Вучитрн





Када припадници једне заједнице имају право да траже да њихов језик постане службени или у службеној употреби на нивоу општине?

Представници заједнице који сматрају да њихов језик испуњава критеријуме да постане службени или у службеној употреби, било на основу процента или услед традиционалне употребе, свој захтев могу поднети Скупштини општине одређене општине на разматрање.
(АУ бр. 2011-02 о утврђивању поступака за примену Закона о употреби језика)

У случају да језик неке заједнице испуњава услове да добије статус службеног језика или језика у службеној употреби, да ли је општина дужна да о томе донесе одлуку?

Да, уколико констатује да језик дате заједнице испуњава критеријуме, Скупштина општине у датој општини доноси одлуку да тај језик буде признат као службени или језик у језик у службеној употреби.



ДЕО II

КАКО ПОСТИЋИ РАВНОПРАВАН СТАТУС СЛУЖБЕНИХ ЈЕЗИКА

■ у институцијама на централном нивоу

Службени језици имаће равноправан статус када централне институције омогуће грађанима да комуницирају на оба службена језика и када им пруже јавна документа на овим језицима. Ово подразумева превод на састанцима, на јавним састанцима које ове институције организују; постављање знакова и натписа; комуникацију у окружењу погодном за употребу службених језика међу запосленима.

■ у институцијама на локалном нивоу

Службени језици имаће равноправан статус на локалном нивоу када локалне институције омогуће грађанима да комуницирају на свим службеним језицима одређене општине.

На захтев, локалне институције дужне су да пруже документа и информације на језику особе чији је матерњи језик у службеној употреби.

ИНСТИТУЦИЈЕ И ОРГАНИЗАЦИЈЕ ПОД НАДЛЕЖНОШЋУ КПЈ

Надлежност Канцеларије обухвата институције Републике Косово, друге организације и предузећа која обављају јавне функције и пружају услуге на територији Републике Косово (Закон и Уредба).

- Централне институције
- Локалне институције
- Образовно-васпитне установе
- Здравствене установе
- Јавни универзитети
- Агенције
- Јавна предузећа итд..
- Компаније које се баве пружањем јавних услуга итд..





Обавезе институција око примене закона

- ✓ Институције су обавезне да предузму све неопходне мере да примене у потпуности Закон како би омогућиле остваривање језичких права у складу са њим.
- ✓ Институције су обавезне да обезбеде јавну документацију и информације на службеним језицима и на језицима у службеној употреби на општинском нивоу.
- ✓ Различите институције морају испоштовати језичку равноправност у свим јавним документима која објаве.
- ✓ Пропратни материјали који се користе за међуинституционалну комуникацију морају бити на службеним језицима.
- ✓ Топографски знаци морају бити обележени на свим службеним језицима, поштујући језичку равноправност.
- ✓ У свим институцијама под надлежношћу КПЈ, морају се ускладити званичне интернет странице на службеним језицима.
- ✓ Све информације у институцијама треба да буду постављене истовремено на свим службеним језицима.



СПРОВОЂЕЊЕ ЗАКОНА О УПОТРЕБИ ЈЕЗИКА

■ Комуникација са грађанима

Институције остварују комуникацију са јавношћу на различите начине, саопштењима за штампу, конференцијама за штампу, путем медија, телефонски, ковертама, дописима, редовном или електронском поштом.

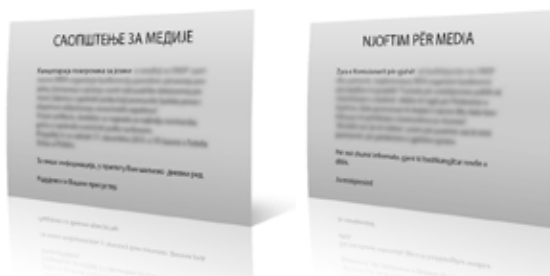
Информативни материјали, леци, брошуре, приручници, огласи, позиви за подношење предлога, конкурси и веб странице – морају да буду написани и објављени на свим службеним језицима. Јавне институције дужне су да пруже сваку информацију јавности на службеним језицима, истовремено.

Канцеларија је примила жалбу у којој се тврди да у неким саопштењима за јавност није испоштована језичка равноправност. Канцеларија повереника за језике размотрила је жалбу и пронашла чињенице које поткрепљују ову тврдњу.

■ Међуинституционална комуникација

Међуинституционална комуникација мора да се остварује на службеним језицима.

Свидописи, захтеви или жалбе који потпомажу међуинституционалну комуникацију, морају да буду написани на службеним језицима. Институције морају да одговоре на језику на коме су примиле допис, захтев или жалбу.



Канцеларија је интервенисала у случају када је једна институција примила обавештење и образац које је требало да попуне њени јавни службеници, али је ова документација била на само једном службеном језику. Предузете су одговарајуће мере и питање је решено.

Конкурси, огласи и позиви за подношење предлога морају да се објаве на службеним и језицима у службеној употреби на општинском нивоу. Ово подразумева да треба да се обезбеде све информације и да се објаве на службеним језицима.

Једна агенција саставила је пријаву и образац на само једном службеном језику. Канцеларија је примила жалбе о недостатку информација на једном од службених језика и ово питање је затим решено посредовањем.

Интернет странице институција морају егзистирати на службеним језицима. Ово подједнако важи како на њихов садржај тако и на њихово ажурирање.

Канцеларија је у периоду од мај-јун 2013. године, на своју иницијативу, спровела мониторинг интернет страница централних институција Републике Косово како би констатовала ниво употребе службених језика. Свим институцијама које нису ускладили своје интернет странице сходно Закону КПЈ је послала извештај са препорукама.





Усаглашеност са законом

Сви нормативни акти усвојени у косовским институцијама морају бити у складу са Законом.

Канцеларија препоручује усвајање законодавства неопходног да се примени Закон и ојача његова примена.

Канцеларија је примила значајан број жалби од грађана када закон бр. 04/Л-033 није био у складу са Законом о језицима.

У складу са законом, усвојен је Закон бр. 04/Л-246 о измени и допуни Закона бр. 04/Л-033, о Посебном већу Врховног суда Косова за питања у вези са Косовском агенцијом за приватизацију.

Из овог закона избачен је члан који није био у складу са Законом о језицима.

Публикације и списи

Како би се унапредила комуникација са јавношћу, институције Републике Косово, како на централном тако и на локалном нивоу, дужне су да објаве различите информације, публикације и документа од значаја за јавност.

Институције објављују публикације на службеним језицима који зависе од нивоа коме припадају на централном и општинском нивоу. Ове публикације израђују и јавна предузећа која пружају различите услуге грађанима.

Још један процес који треба да буде у складу са Законом о језицима јесте и уређивање софтвера који се користи за припрему различитих докумената.



Годишњи извештаји

Институције на централном нивоу дужне су да припреме и објаве своје годишње извештаје на службеним језицима.

Локалне институције дужне су да припреме и да објаве свој годишњи извештај на службеним језицима у општини (члан 7.6 Закона)



У свим овим документима треба да се испоштује језичка равноправност (да буду написани у складу са језичким нормама, да имају равноправан третман и да се објаве истовремено).

Стратегија и план рада

Ово су званична документа која је свака институција на централном и локалном нивоу дужна да објави на службеним језицима.

Ова документа чине:

- уредбе
- одлуке
- извештаји о ревизији
- упутства
- билтен и друга документа

Локалне институције дужне су да на свим службеним језицима објаве све нормативне акте, као што су:

- статут општине
- стратегије
- општинске уредбе
- план рада
- извештаји (извештај о ревизији, годишњи извештај и финансијски извештај)
- буџет општине
- билтен и друга документа.

Општинске институције дужне су да на захтев грађана објаве и преведу документацију и на језике у службеној употреби у општинама:

И јавна предузећа која пружају услуге од интереса за грађане дужна су да испоштују језичку равноправност у следећим документима:

- статут предузећа
- уредбе



- планови
- извештаји
- пријава за услуге
- захтеви потрошача
- уговори о пружању услуга потрошачима
- образац жалбе

■ Грбови и логотипи

Све институције дужне су да на свом грбу и логотипу испоштују службене језике, у зависности од нивоа коме институција припада (Закон бр. 03/Л-038 о употреби државних симбола на Косову).

■ Печат

Све институције дужне су да током гравирања печата испоштују језичку равноправност. Текст печата институције треба да се испише великим штампаним словима, исте величине и облика, на службеним језицима на Косову (Закон бр. 03/л-054, о печатима у институцијама Републике Косово).

Текст печата општинских институција обавезно је исписати великим штампаним словима, исте величине и облика, на свим службеним језицима општине (члан 6.3 истог закона).

■ Знаци и натписи

Све институције и јавни органи дужни су да обезбеде да знаци/натписи буду постављени на службеним језицима, у зависности од околности и места на којима се налазе (члан 4.6; 9.1; 9.2 Закона), а слова треба да буду исте величине, боје и формата и постављена у истом редоследу.

Централне институције дужне су да примене закон о натписима институција (Закон 03/2008 о натписима на зградама централних институција РК).

Свака централна институција дужна је да постави службене натписе институција у складу са Законом на службеним језицима и на службеним језицима општине (члан 4.6 Закона; АУ о натписима на зградама централних институција Републике Косово - МЈУ 03/2008; члан 8.3.).



Свака институција на локалном нивоу дужна је да обезбеди да топографски знаци обележавају или садрже називе општина, села, путева, улица и других јавних места, на службеним језицима и на језицима заједница, чији језик има статус

службеног језика у датој општини (члан 9 Закона, Закон бр. 03/Л-041, о административним границама општина, Закон бр. 2008/03 Л 040 о локалној управи).

Називи градова и насеља исписују се на службеним језицима. Називи се не превode, већ се исписују у оригиналу (Закон бр. 2003/11 о улицама и Закон бр. 03/Л-120 о измени и допуни Закона о улицама, бр. 2003/11).

■ Адреса становања

Одговорна институција дужна је да састави систем адреса на службеним језицима. Систем адреса треба да се примењује и у смислу употребе службених језика Републике Косово (Закон).

Слова на табелама треба да буду у складу са релевантним законодавством о употреби језика (**члан 21 - у складу са Законом бр. 04/л-071 о систему адреса**).

Неколико елемената од значаја за адресе:

1. Назив општине
2. Назив села
3. Назив јавно прометног подручја

Називи општина исписују се јасно на службеним језицима; слова треба да буду исте величине и боје и треба да буду у истој позицији, као што је предвиђено Законом и АУ бр. 201-02.

Закон не обавезује институције да израђују списе, називе, адресе итд. на енглеском језику, сем уколико је ово уређено неким додатним актом дотичне институције.

Како треба да изгледа исправан облик, на шта можете наићи на терену?



Universiteti i Prishtinës



Shkolla fillore
Основна школа



Rruga "Garibaldi"



Rruga Bill Clinton
Улица Бил Клинтон



■ Рачуни

Предузећа у јавном и друштвеном власништву, морају да спроводе одредбе о језичкој равноправности. Сва ова предузећа дужна су да припреме своје рачуне на службеним језицима (члан 11 Закона).

Свако предузеће дужно је да обезбеди да свако лице добије услуге и документа на било ком службеном језику.

Opis robe / Description	Kod artikla / Article Code	Količina / Quantity	Cena / Price	Vrednost / Amount
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63
Čokolada sa vanilijom / Chocolate with vanilla	A281	100	0.0363	3.63

■ Етикета

Продавац робе треба да обезбеди да роба коју продаје носи етикету са информацијама о произвођачу и његовој адреси, називу робе, количини, саставу, квалитету, датуму производње, року употребе и начину одржавања и опасности руковања, уколико постоји.

Етикета треба да буде јасна, видљива и читка на службеним језицима.

Закон бр. 04/л-121 о заштити потрошача (члан 13).

Превод података на службене језике треба да буде идентичан оригиналу.

Језици треба да се испоштују и на свим другим производима (напр. члан 34.1 Закона бр. 04-181 о грађевинским производима)





■ Упутства о употреби медицинских производа

Институције и компаније које се баве производњом и прометом лекова дужне су да одштампају упутства о употреби лекова на службеним језицима Републике Косово.

Упутства на паковању треба да буду на службеним језицима (Административно упутство у здравству) бр. 17/2013, којим се одобрава рекламирање за пласирање медицинских производа у Републици Косово, члан 13)

Упутство на паковању треба да буде исписано на службеним језицима Републике Косово и то јасно, читко и разумљиво за пацијента (члан 15 истог АУ).

■ Употреба језика у судским поступцима

Свако лице лишено слободе има право да се одмах упозна о разлозима за лишавање, на језику који он или она разуме (у складу са чланом 29.2 Устава).

У складу са законодавством на снази, у свим судским поступцима, одговорна институција треба да испоштује право сваког лица да се поступак води на језику његовог/њеног избора. Грађани имају право да комуницирају и да траже услуге на свом матерњем језику.

Сви поступци, документа, обавештења и списи морају да се пруже на службеном језику свакој особи чији језик није службени или у службеној употреби.

Судске институције, судови, затвори итд, дужни су да пруже помоћ у преводу и комуникацији свим овим лицима. (Закон као и Законик о кривичном поступку бр. 04/Л-123).



ДЕО III

УЛОГА КАНЦЕЛАРИЈЕ ПОВЕРЕНИКА ЗА ЈЕЗИКЕ

Канцеларија прати примену Закона о употреби језика у институцијама под њеном надлежношћу. КПЈ предузима неопходне мере да обезбеди усаглашеност закона, даје препоруке у смислу доследности сваког управног акта и пружа савете грађанима у вези са њиховим језичким правима. Такође, пружа савете или помоћ институцијама око испуњавања њихових обавеза за примену Закона, промовише језике заједница чији језик није службени, израђује и спроводи план комуникације.

КПЈ је надлежна и одговорна да води истрагу на основу уложених жалби или на властиту иницијативу у институцијама Републике Косово, јавним организацијама и предузећима, како би констатовала да ли су успеле да испоштују Закон.

Истрага

Истрага је административни процес који Канцеларија води на формалној правној основи, у складу са Законом и Уредбом.

Канцеларија је овлашћена и надлежна да врши истрагу:

- по жалбама;
- на своју иницијативу, по службеној дужности.

Канцеларија истражује сваку жалбу коју уложи правно или физичко лице у вези са неспровођењем законских обавеза институције под њеном надлежношћу да спроведе Закон.





Ово се ради у случајевима у којима:

- равноправан статус службених језика није признат или се не признаје, због радњи или немара администрације било које институције, организације или предузећа које пружа јавне услуге;
- није испоштована или се не поштује било која одредба било ког закона или уредбе у вези са употребом службених језика;
- није испоштована или се не поштује било која одредба било ког закона или уредбе која уређује употребу језика заједница, чији матерњи језик није службени.

Грађанима Републике Косово, без разлике, гарантује се право жалбе КПЈ и бесплатне услуге. Жалба се може уложити на било ком језику у употреби на Косову или на енглеском језику.

Како би осигурао да институције под надлежношћу Канцеларије поштују Закон, повереник за језике одлучује о покретању истраге по службеној дужности.

Ово се врши на основу:

- представљених налаза, исказа и доказа,
- на било који други начин, када постоји основа да се верује да су институције прекршиле језичка права, која се признају и штите законом.

Повереник доноси одлуку о покретању истраге по службеној дужности у писменој форми.

Радње које Канцеларија предузима, по добијању жалбе:

- Канцеларија сходно условима прихватљивости, проверава да ли жалба потпада под њену надлежност и приступа поступку за њено решавање.
- Подносилац жалбе добија потврду да је жалба примљена као и информацију о службенику који ће разматрати жалбу.
- У случају да жалба не потпада под надлежност Канцеларије, подносилац жалбе се о истом обавештава благовремено.

Подносилац жалбе обавештава се о корацима које је Канцеларија предузела током свих фаза разматрања жалбе.

Канцеларија анализира случај, што обухвата и разматрање законодавства, уредби и административних упутстава као и све сакупљене чињенице и доказе од значаја за правну анализу.

У свакој фази разматрања жалбе Канцеларија пружа своје услуге посредовања или помирења уз дискрецију.

- Повереник за језике саветује странке и пружа им потребне препоруке како би се решење постигло посредовањем као и информацију да су повереник или представник Канцеларије спремни да координишу процес.
- У случају постизања пријатељског споразума између странака, Канцеларија прекида разматрање и, уколико је задовољна начином испуњавања постигнутог споразума, закључује исти.

Поступак истраге након одлуке повереника да приступи потпуној истрази

Током истражне фазе, Канцеларија спроводи разговоре са сведоцима или другим лицима и захтева приступ информацијама од значаја у институцијама под њеном надлежношћу, као и досијеима са документима (изузев поверљивих докумената), који доприносе решавању предмета.

У случају да било која институција не испуни препоруке и одбије да размотри жалбу и да узме у обзир савете и захтеве поднете у вези са поштовањем језичких права, Канцеларија може покренути дисциплински поступак, дати укор због неиспуњавања препорука и изрећи казне (АУ бр. 2007/01 и МЈУ).



Како да уложите жалбу Канцеларији повереника за језике?

- **Лично**
- **Телефоном:**
038 200 14 448; 038 200 14 902
- **Електронском поштом на:**
info-zkgj-kpj@rks-gov.net
- **Редовном поштом на адресу:**
Канцеларија повереника за језике,
зграда владе, б. спрат, канцеларија бр.
605А, 10000 Приштина.

Жалбу можете уложити на било ком језику, преузимањем и попуњавањем обрасца. Обрасци жалбе су на располагању на албанском, српском, турском и босанском језику а Канцеларија вам може помоћи у њиховом попуњавању.

<http://www.poverenik-ks.org>

Republika e Kosovës
Република Косово-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - 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

ЖАЛБА

Полноскоп жалбе

Лични подаци

Име: _____

Презиме: _____

Адреса: _____

Почтanski број, место и општина: _____

Бр. Тел: _____

Електронска адреса: _____

Да ли желите да Ваши лични подаци остану поверљиви током жалбеног поступка?

Да ☐ Не ☐

На коју институцију се жалите?

Овај формулар можете отићи на адреси: www.poverenik-ks.org
Адреса: Канцеларија повереника за језике, турска Влада / V1 спрат, бр. 605А /
Трг Маје Терор б.б. 10 000 Приштина / Kosovo
Е-пошта: info-zkgj-kpj@rks-gov.net / Тел: 038 200 14 448

Republika e Kosovës
Република Косово-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - 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

АНКЕЋЕ

Ankuesi
Informatat personale

Emri: _____

Mbërrimi: _____

Adresa: _____

Kodi postar, vendi dhe komuna: _____

Nr. Tel: _____

E-mail: _____

A dëshironi që të dhënat tuaja personale të mbeten konfidenciale gjatë shqyrtimit të ankësës?

Jo / ☐

Po / ☐

Ndaj cilës institucioni ankuesit?

Ky formular mund të shkarkohet që adresën: www.kryeministri-ks.net/kqj
Adresa: Zyra e Komisionerit për Gjuhët, Ndërrësia e Qeverisë / Kati V1, Lendë 605A / Sheshi Nën Terorin b.b.
10 000 Priştinë / Kosovë
E-mail: info-zkgj-kpj@rks-gov.net / Tel: 038 200 14 448

Ovaj formular možete otisiti na adresi: www.kryeministri-ks.net/kqj
Adresa: Kanцеларија повереника за језике, зграда Владе / V1 спрат, бр. 605А / Трг Маје Терор б.б.
10 000 Приштина / Kosovo
E-mail: info-zkgj-kpj@rks-gov.net / Тел: 038 200 14 448



ИСТОРИЈАТ И МАНДАТ КАНЦЕЛАРИЈЕ ПОВЕРЕНИКА ЗА ЈЕЗИКЕ

Канцеларија повереника за језике образована је на основу члана 32 Закона бр. 02/Л-37 о употреби језика и Уредбе бр. 07/2012 о Канцеларији повереника за језике, која је усвојена на основу члана 93(4) Устава Републике Косово, у складу са чланом 32 Закона бр. 02/Л-37 (Службени лист бр. 10/01. март 2007), чланом 35(5) Закона бр. 03/Л-189 о државној управи Републике Косово (Службени лист бр. 82/21. октобар 2010) и са чланом 19 (6.2) Пословника о раду Владе бр. 09/2011 (Службени лист бр. 15, 12.09.2011).

Канцеларија је образована у склопу Канцеларије премијера и делује под управом повереника за језике, који је одговоран да управља Канцеларијом и да извршава своја овлашћења.

■ Мандат

КПЈ прати у којој мери свака институција под њеном надлежношћу поштује Законом предвиђене обавезе. Разматра и даје препоруке у вези са уредбама или административним упутствима у склопу Закона, и смислу усаглашености и доследности сваког законодавног акта.

У склопу компоненте развоја капацитета, Канцеларија разматра, оцењује и пружа препоруке у вези са буџетом и људским ресурсима додељеним за примену Закона.

Врши истрагу, на своју иницијативу или по жалби правних или физичких лица.

Пружа, кад год је потребно, савете или помоћ јавности у вези са њиховим правима сходно Закону о употреби језика, пружа помоћ институцијама под њеном јурисдикцијом, у области Законом предвиђених обавеза.

Помаже Влади у изради програма за подизање свести јавности или сама спроводи редовне активности остваривања контакта са јавношћу, како би се грађани информисали о обавезама и правима у складу са Законом.

■ Помоћни механизми Канцеларије

Одбор за језичку политику - сачињен је од двадесет (20) чланова, заступника институције које пружају услуге као и представника језичких заједница.

Мрежа за језичку политику - сачињена је од контакт особа у вези са употребом језика, у свим институцијама под надлежношћу КПЈ.





**Израда Приручника о спровођењу Закона о употреби језика
реализована је заједно са организацијом ЕЦМИ-Косово**

Неки од језичких израза и облика коришћених у овом приручнику не одговарају стандардним нормама српског језика. Ови стручни изрази коришћени су са циљем очувања правног значења законских аката.

Ауторско право припада искључиво Канцеларији повереника за језике/Канцеларија премијера. Приручник се објављује на албанском, српском, турском и босанском језику.

Издаје Канцеларија повереника за језике:

Зграда Владе, VI спрат, 605A

Трг "Мајке Терезе" бб,

10 000 Приштина, Косово;

Тел: +381 38 200 14 448

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

Лектор: Предраг Радоњић

design@xhad.net