



Broj: I-NM-1-52/11
Dana: 14. novembra 2011.
NOVI SAD

Javno preduzeće PTT saobraćaja "Srbija"
Direkcija za pismonosne usluge
Takovska 2, Beograd

Pokrajinski ombudsman primio je vaše izjašnjenje broj 2011-129288/4 od 02. novembra 2011. godine dato povodom predstavke J. Š. iz T.

U izjašnjenju navodite da se J. Š., putem elektronske pošte, dana 13. oktobra 2011. godine obratila vašem preduzeću primedbom zbog neizvršavanja poštanske usluge-uručena vrednosnog pisma sa otkupninom u kojoj izražava sumnju da je do neizvršenja usluge došlo zbog loše namere zaposlenih koji su bili zaduženi za izvršenje te usluge kao i nepoštovanja propisa kojima se uređuje službena upotreba jezika i pisama u Republici Srbiji. Direkcija za pismonosne usluge preduzeća uputila je imenovanoj odgovor broj 2011-131540/1 od 21.10.2011. godine u kojem se ističe da u radu zaposlenih u Radnoj jedinici poštanskog saobraćaja "Kikinda" koja je bila zadužena za izvršenje usluge, nije postojala loša namera niti je bilo nesavesnog postupanja, kao i da preduzeće nastoji da u potpunosti poštuje i primenjuje propise kojima je uređena službena upotreba jezika i pisama u Republici Srbiji. Bez obzira na napred navedeno, preduzeće je, nakon nesporno utvrđene adrese primaoca pošiljke, pokušalo da o svom trošku izvrši uslugu, ali je primalac pošiljke odbio prijem te pošiljke. U izjašnjenju molite da vas Pokrajinski ombudsman obavesti i upozori ukoliko nađe da postoje eventualni propusti u poimanju i primeni propisa kojima se uređuje službena upotreba jezika i pisama, u cilju otklanjanja istih.

Članom 10 Ustava Republike Srbije ("Sl. glasnik RS", broj 98/06) utvrđeno je da je u Republici Srbiji u službenoj upotrebi srpski jezik i ćiriličko pismo. Službena upotreba drugih jezika i pisama uređuje se zakonom, na osnovu Ustava.

Članom 79 Ustava Republike Srbije je propisano da pripadnici nacionalnih manjina imaju pravo: na izražavanje, čuvanje, negovanje, razvijanje i javno izražavanje nacionalne, etničke, kulturne i verske posebnosti; na upotrebu svojih simbola na javnim mestima; na korišćenje svog jezika i pisma; da u sredinama gde čine značajnu populaciju, državni organi, organizacije kojima su poverena javna ovlašćenja, organi autonomnih pokrajina i jedinica lokalne samouprave vode postupak i na njihovom jeziku; na školovanje na svom jeziku u državnim ustanovama i ustanovama autonomnih pokrajina; na osnivanje privatnih obrazovnih ustanova; da na svome jeziku koriste svoje ime i prezime; da u sredinama gde čine značajnu populaciju, tradicionalni lokalni nazivi, imena ulica, naselja i topografske oznake budu ispisane i na njihovom jeziku; na potpuno, blagovremeno i nepristrasno obaveštavanje na svom jeziku, uključujući i pravo



na izražavanje, primanje, slanje i razmenu obaveštenja i ideja; na osnivanje sopstvenih sredstava javnog obaveštavanja, u skladu sa zakonom.

Stavom 2 istog člana je propisano da, u skladu sa Ustavom, na osnovu zakona, pokrajinskim propisima mogu se ustanoviti dodatna prava pripadnika nacionalnih manjina.

Zakonom o službenoj upotrebi jezika i pisama ("Sl. glasnik RS", br. 45/91, 53/93, 67/93, 48/94, 101/2005 - dr. zakon i 30/2010) propisano je da je u Republici Srbiji u službenoj upotrebi srpski jezik i ćirilčko pismo, a latinično pismo na način utvrđen ovim zakonom. Na područjima Republike Srbije na kojima žive pripadnici nacionalnih manjina u službenoj upotrebi su, istovremeno sa srpskim jezikom i jezici i pisma nacionalnih manjina, na način utvrđen ovim zakonom.

Službenom upotrebom jezika i pisama, u smislu ovog zakona, smatra se upotreba jezika i pisama u radu: državnih organa, organa autonomnih pokrajina, gradova i opština (u daljem tekstu: organi), ustanova, preduzeća i drugih organizacija kad vrše javna ovlašćenja (u daljem tekstu: organizacije koje vrše javna ovlašćenja).

Službenom upotrebom jezika i pisama, u smislu ovog zakona, smatra se i upotreba jezika i pisama u radu javnih preduzeća i javnih službi, kao i u radu drugih organizacija kad vrše poslove utvrđene ovim zakonom.

Službenom upotrebom jezika i pisama smatra se naročito upotreba jezika i pisama u:

- 1) usmenom i pismenom opštenju organa i organizacija međusobno, kao i sa strankama, odnosno građanima;
- 2) vođenju postupka za ostvarivanje i zaštitu prava, dužnosti i odgovornosti građana;
- 3) vođenju propisanih evidencija od strane opštinskih organa i organizacija koje vrše javna ovlašćenja na teritoriji opštine (u daljem tekstu: evidencije);
- 4) izdavanju javnih isprava, kao i drugih isprava koje su od interesa za ostvarivanje zakonom utvrđenih prava građana;
- 5) ostvarivanju prava, dužnosti i odgovornosti radnika iz rada ili po osnovu rada.

Službenom upotrebom jezika i pisama smatra se i upotreba jezika i pisama pri: ispisivanju naziva mesta i drugih geografskih naziva, naziva trgova i ulica, naziva organa, organizacija i firmi, objavljivanju javnih poziva, obaveštenja i upozorenja za javnost, kao i pri ispisivanju drugih javnih natpisa.

U službenoj upotrebi tekst na jezicima i pismima nacionalnih manjina ispisuje se posle teksta na srpskom jeziku ispod ili desno od njega, istim oblikom i veličinom slova. Ako je više jezika nacionalnih manjina u službenoj upotrebi, tekst na tim jezicima ispisuje se posle srpskog jezika po azbučnom redu.

Prema članu 10 **Zakona o zaštiti prava i sloboda nacionalnih manjina ("Sl. list SRJ", broj 11/02, "Sl. list SCG", broj 1/03- Ustavna povelja i "Službeni glasnik RS" broj 72/09 -dr. zakon)**, pripadnici nacionalnih manjina mogu slobodno upotrebljavati svoj jezik i pismo, privatno i javno.

Članom 11 istog zakona je propisano da, na teritoriji jedinice lokalne samouprave gde tradicionalno žive pripadnici nacionalnih manjina, njihov jezik i pismo može biti u ravnopravnoj službenoj upotrebi.

Službena upotreba jezika nacionalnih manjina iz stava 1. ovog člana podrazumeva naročito: korišćenje jezika nacionalnih manjina u upravnom i sudskom postupku i



vođenje upravnog postupka i sudskog postupka na jeziku nacionalne manjine, upotrebu jezika nacionalne manjine u komunikaciji organa sa javnim ovlašćenjima sa građanima; izdavanje javnih isprava i vođenje službenih evidencija i zbirki ličnih i podataka na jezicima nacionalnih manjina i prihvatanje tih isprava na tim jezicima kao punovažnih, upotreba jezika na glasačkim listićima i biračkom materijalu, upotreba jezika u radu predstavničkih tela.

Na teritorijama iz stava 2. ovog člana, imena organa koji vrše javna ovlašćenja, nazivi jedinica lokalne samouprave, naseljenih mesta, trgova i ulica i drugi toponimi ispisuju se i na jeziku dotične nacionalne manjine, prema njenoj tradiciji i pravopisu.

Pokrajinskom skupštinskom odlukom o bližem uređivanju pojedinih pitanja službene upotrebe jezika i pisama nacionalnih manjina na teritoriji AP Vojvodine ("Sl. list AP Vojvodine", br. 8/03, 9/03 – isp. i 18/2009 - promena naziva akta i "Sl. glasnik RS", br. 69/2010 - odluka US), bliže se uređuju pojedina pitanja iz oblasti službene upotrebe jezika i pisama nacionalnih manjina na teritoriji Autonomne Pokrajine Vojvodine a naročito: način ostvarivanja službene upotrebe jezika i pisama nacionalnih manjina u radu organa Pokrajine, organa i organizacija jedinica lokalne samouprave, organizacionim jedinicama organa državne uprave, javnih preduzeća, ustanova i službi osnovanih za celu teritoriju Republike Srbije, kao i za područje jedinice lokalne samouprave; pravo na upotrebu ličnog imena pripadnika nacionalnih manjina, kao i na izdavanje javnih isprava i drugih isprava koje su od interesa za ostvarivanje zakonom utvrđenih prava građana; upotreba jezika u oblasti privrede i usluga, ispisivanje naziva mesta, drugih geografskih naziva, naziva trgova i ulica, naziva organa, organizacija i firmi, objavljivanje javnih poziva, obaveštenja i upozorenja za javnost kao i ispisivanje drugih javnih natpisa; uslovi za uvođenje službene upotrebe jezika i pisama nacionalnih manjina u jedinicama lokalne samouprave, podnošenje Skupštini Autonomne Pokrajine Vojvodine izveštaja o ostvarivanju prava na službenu upotrebu jezika i pisama nacionalnih manjina kao i druga pitanja. Članom 5 navedene odluke je propisano da, na područjima na kojima su u službenoj upotrebi jezici nacionalnih manjina, organi iz člana 1 ove odluke koji pružaju i naplaćuju usluge građanima u oblasti elektroprivrede, prodaje prirodnog gasa, komunalnih usluga, pošte i telegrafa, obezbeđuju korisnicima njihovih usluga i proizvoda obrasce računa, razne potvrde i obaveštenja u vezi njihovih usluga, višejezično na srpskom jeziku i na jeziku (jezicima) nacionalnih manjina u službenoj upotrebi.

Pokrajinski ombudsman smatra da se ispisivanje naziva mesta, odnosno drugih geografskih naziva na područjima na kojima su u službenoj upotrebi i jezici nacionalnih manjina (kada se nazivi ispisani na jeziku i pravopisu nacionalne manjine ispisuju posle teksta na srpskom jeziku ispod ili desno od njega) ne može poistovetiti sa korišćenjem naziva naseljenog mesta na jeziku i pravopisu nacionalne manjine u poštanskom saobraćaju. Pravo pripadnika nacionalne manjine da koristi naziv naseljenog mesta na jeziku nacionalne manjine koji je u službenoj upotrebi izvodi se iz ljudskih i manjinskih prava propisanih Ustavom Republike Srbije, kojima je, između ostalih, pripadnicima nacionalnih manjina garantovano pravo na korišćenje svog jezika i pisma. Pravo na upotrebu maternjeg jezika je garantovano i članom 10 Zakona o zaštiti prava i sloboda



nacionalnih manjina kojim je propisano da pripadnici nacionalnih manjina mogu slobodno upotrebljavati svoj jezik i pismo, privatno i javno.

Kada je jezik i pismo nacionalne manjine u ravnopravnoj službenoj upotrebi na teritoriji lokalne samouprave nadležni organ jedinice lokalne samouprave je dužan da obezbedi ispisivanje naziva naseljenog mesta i na jeziku i pismu te nacionalne manjine, posle naziva na srpskom jeziku, ispod ili desno od njega. Međutim, pravo pripadnika nacionalne manjine na upotrebu svog jezika, u ovom slučaju jezika koje je u ravnopravnoj službenoj upotrebi, podrazumeva pravo da pripadnik nacionalne manjine koristi naziv naseljenog mesta isključivo na tom jeziku i pismu i u oblasti privrede i usluga.

Organi Pokrajine, organi i organizacije jedinica lokalne samouprave, organizacione jedinice organa državne uprave, javnih preduzeća, ustanova i službi osnovanih za celu teritoriju Republike Srbije, kao i za područje jedinice lokalne samouprave dužni su da svoj rad, odnosno poslovanje urede na način da se obezbedi nesmetano vođenje postupaka, pružanje usluga odnosno komunikacija sa pripadnicima nacionalnih manjina na jezicima koji su u službenoj upotrebi. Članom 21 Zakona o službenoj upotrebi jezika i pisama je propisano da sredstva potrebna za ostvarivanje službene upotrebe jezika i pisama obezbeđuju organi, odnosno organizacije u kojima se ostvaruju prava i obaveze utvrđeni ovim zakonom. Članom 21 Zakona o zaštiti prava i sloboda nacionalnih manjina propisano je da se, prilikom zapošljavanja u javnim službama, uključujući policiju, vodi računa o nacionalnom sastavu stanovništva, odgovarajućoj zastupljenosti i o poznavanju jezika koji se govori na područja organa ili službe.

Imajući u vidu sve gore izneto, a posebno izraženu spremnost nadležnih organa Javnog preduzeća PTT saobraćaja "Srbija" da uočenu nepravilnost otklone, Pokrajinski ombudsman, na osnovu člana 33. i člana 35. Pokrajinske skupštinske odluke o Pokrajinskom ombudsmanu («Službeni list APV», br. 23/2002, 5/2004 i 16/2005 i 18/2009), Direkciji za pismonosne usluge Javnog preduzeća PTT saobraćaja "Srbija" upućuje sledeće

MIŠLJENJE

Pokrajinski ombudsman je stava da je postupanjem nadležnog organa Javnog preduzeća PTT saobraćaja "Srbija", odnosno neizvršenjem usluge uručjenja vrednosnog pisma koji je adresiran na jeziku koji je u službenoj upotrebi na teritoriji lokalne samouprave gde je dostava pošiljke trebala da bude izvršena, došlo do kršenja prava na službenu upotrebu jezika i pisma nacionalne manjine a koje je garantovano Ustavom Republike Srbije, ratifikovanim međunarodnim ugovorima, Zakonom o službenoj upotrebi jezika i pisama i Zakonom o zaštiti prava i sloboda nacionalnih manjina.



Radi zaštite i unapređenja ljudskih prava, a zbog poštovanja zakonitosti i primene propisa o pravu nacionalnih manjina na službenu upotrebu jezika i pisama, nadležni organi Javnog preduzeća PTT saobraćaja "Srbija" su dužni da se u svom budućem radu i postupanju pridržavaju svih relevantnih propisa kojima je garantovano pravo na službenu upotrebu jezika i pisama nacionalnih manjina, odnosno da svoje poslovanje urede na način da se obezbedi nesmetano vođenje postupaka, pružanje usluga odnosno komunikacija sa pripadnicima nacionalnih manjina na jezicima koji su u službenoj upotrebi.

S poštovanjem,

**ZAMENICA POKRAJINSKOG OMBUDSMANA ZA
ZAŠTITU PRAVA NACIONALNIH MANJINA**

Eva Vukašinović

Dostaviti:

- Javnom preduzeću PTT saobraćaja "Srbija"- Direkciji za pismonosne usluge
- Podnositeljki predstavke
- Arhivi