



УПОВНОВАЖЕНИЙ ІЗ ЗАХИСТУ ДЕРЖАВНОЇ МОВИ

провулок Музейний, 12, м. Київ, Україна, 01001, тел. (044) 293-11-79,
e-mail: info@mova-ombudsman.gov.ua, сайт: <https://mova-ombudsman.gov.ua>

№ _____ від _____ 20__ р.

**Обласні, Київська міська
державні (військові) адміністрації
(за списком)**

Відповідно до статті 49 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» (далі – Закон) завданнями Уповноваженого із захисту державної мови (далі – Уповноважений) є захист української мови як державної та захист права громадян України на отримання державною мовою інформації та послуг у сферах суспільного життя, визначених Законом, на всій території України й усунення перешкод та обмежень у користуванні державною мовою. Уповноважений здійснює свою діяльність незалежно від інших державних органів та посадових осіб.

Останнім часом в скаргах, які надходять на адресу Уповноваженого, та в соціальних медіа збільшилась кількість повідомлень про порушення вимог законодавства про державну мову при наданні екскурсійних послуг. Йдеться, зокрема, про застосування екскурсводами, гідями, інструкторами, іншими фахівцями туристичного супроводу мови держави-агресора при обслуговуванні громадян України. Значною мірою такі факти пов'язані з недостатньою обізнаністю про чинні законодавчі норми та відповідальність за їх порушення як надавачів, так і споживачів туристичних та екскурсійних послуг.

Згідно з частиною першою статті 15 Закону України "Про правовий режим воєнного стану" повноваження військових адміністрацій «здійснюються ними в порядку, визначеному законами України для здійснення повноважень відповідних місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом».

Відповідно до пп. 1 та 2 частини першої статті 2 Закону України «Про місцеві адміністрації» місцеві державні адміністрації в межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці забезпечують: виконання Конституції, законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, інших органів виконавчої влади вищого рівня; законність і правопорядок, додержання

UB

Секретаріат Уповноваженого із захисту державної мови

№5753/3-Вих. від 09.09.2025

КЕП: Івановська О. П. 09.09.2025 16:28

3FAA9288358EC0030400000BD1B3C002995E600

Вінницька обласна державна адміністрація

№11921/01.01-11/9.25 від 10.09.2025

818806
08:57



прав і свобод громадян. Пунктом 7 статті 22 цього закону визначено, що місцева державна адміністрація, серед іншого, забезпечує виконання законодавства щодо всебічного розвитку та функціонування української мови як державної в усіх сферах суспільного життя, а відповідно до п. 4 статті 25 – здійснює заходи щодо організації правового інформування і виховання населення.

Відповідно до частини першої статті 11 Закону України «Про туризм» місцеві державні адміністрації в межах своїх повноважень: здійснюють виконавчі та організаційно-розпорядчі функції щодо організації і розвитку курортно-рекреаційної сфери і туризму; сприяють туристичній діяльності у своєму регіоні і створенню сучасної туристичної інфраструктури; надають суб'єктам туристичної діяльності методичну і консультативну допомогу щодо організації їх діяльності тощо.

В межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць функціонує значна кількість закладів культури, освіти, суб'єктів, що здійснюють свою діяльність на об'єктах туристично-рекреаційної інфраструктури, які надають екскурсійні, туристичні та супутні послуги.

Статтею 53 Закону визначено, що з метою захисту державної мови від нехтування вимогами обов'язкового застосування державної мови, визначеними Законом, Уповноважений надає рекомендації органам державної влади, органам влади Автономної Республіки Крим та органам місцевого самоврядування в Україні щодо застосування української мови.

Зважаючи на зазначене, прошу в межах визначених законодавством повноважень вжити додаткових організаційних, адміністративних, інформаційних та інших заходів для неухильного дотримання законодавства про державну мову з урахуванням рекомендацій Уповноваженого із захисту державної мови щодо окремих питань застосування державної мови у діяльності суб'єктів, що надають туристичні та екскурсійні послуги (додаються).

Про вжиті заходи прошу інформувати.

Зі свого боку готова до тісної взаємодії задля утвердження української мови як державної.

Додаток: в 1 прим. на 3 аркушах.

З повагою

**Уповноважений із захисту
державної мови**

Олена ІВАНОВСЬКА

Рекомендації
Уповноваженого із захисту державної мови
щодо окремих питань застосування державної мови у діяльності суб'єктів,
що надають туристичні та екскурсійні послуги

Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» (далі – Закон) визначено вимоги щодо застосування державної мови в різних сферах суспільного життя на території України, зокрема й в діяльності суб'єктів, що надають або беруть участь в наданні туристичних та екскурсійних послуг (юридичні особи всіх форм власності, фізичні особи-підприємці, фізичні особи, які проводять діяльність, пов'язану з туристичним супроводом, зокрема гіді-перекладачі, екскурсоводи, інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу).

1. Статтею 30 Закону встановлено загальні вимоги щодо мови **обслуговування споживачів**. Зокрема в ній визначено, що мовою обслуговування споживачів в Україні є державна мова. Підприємства, установи та організації всіх форм власності, фізичні особи - підприємці, інші суб'єкти господарювання, що обслуговують споживачів здійснюють обслуговування та надають інформацію про товари (послуги). Інформація державною мовою може дублюватися іншими мовами. На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.

Водночас Законом встановлено також окремі вимоги щодо мови **туристичного та екскурсійного обслуговування**. Згідно з частиною восьмою статті 23 Закону мовою туристичного та екскурсійного обслуговування є державна мова. Туристичне чи екскурсійне обслуговування іноземців та осіб без громадянства може здійснюватися іншою мовою.

Отже, при наданні туристичних та екскурсійних послуг громадянам України на території України, зокрема й за допомогою електронних засобів комунікації, має застосовуватися виключно державна мова. Застосування іншої, крім державної, мови допускається лише при наданні таких послуг громадянам інших держав або особам без громадянства.

Однак, оскільки туристи та екскурсанти, також є споживачами, їх персональне обслуговування, що не є безпосередньо туристичним чи екскурсійним обслуговуванням (під час вибору, придбання туристичної чи екскурсійної послуги, при реагуванні на скарги чи пропозиції, оформленні розрахункових чи інших документів тощо) може здійснюватися іншою, крім державної, мовою, але лише на прохання клієнта та за згодою надавача послуг.

2. Відповідно до частини шостої та сьомої статті 27 Закону **інтернет-представництва**, зокрема вебсайти, вебсторінки в соціальних мережах, акаунти в меседжерах, мобільні застосунки тощо, суб'єктів, що надають туристичні чи екскурсійні послуги, виконуються державною мовою. Поряд з версією інтернет-представництв, виконаних державною мовою, можуть існувати версії іншими мовами. Версія інтернет-представництва державною мовою повинна мати не менше за обсягом та змістом, ніж іншомовні версії, та завантажуватись за замовчуванням д



Секретаріат Уповноваженого із захисту державної мови
88418-В-Х-Ж/КР/01/25

3. Відповідно до статті 28 Закону **інформація для загального ознайомлення** (оголошення, зокрема ті, які містять публічну пропозицію укласти договір, показники, вказівники, вивіски, повідомлення, написи та інша публічно розміщена текстова, візуальна і звукова інформація, що використовується або може використовуватися для інформування необмеженого кола осіб про товари, роботи, послуги, суб'єктів господарювання, зокрема й суб'єктів, що надають туристичні чи екскурсійні послуги), подається державною мовою, якщо інше не встановлено Законом. Інформація для загального ознайомлення може дублюватися іншими мовами відповідно до закону.

4. Згідно із статтею 32 Закону та статтею 6 Закону України «Про рекламу» **мовою реклами в Україні є державна мова**. Пунктом 15 частини першої Закону України «Про рекламу» встановлено, що реклама – це інформація про особу, ідею та/або товар, розповсюджена за грошову чи іншу винагороду або з метою самореклами в будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена, щоб сформувати або підтримати у прямий (пряма реклама, телепродаж) або непрямий (спонсорство, розміщення товару (продакт-плейсмент) спосіб обізнаність споживачів реклами та їхній інтерес щодо таких особи, ідеї та/або товару.

5. Відповідно до статті 41 Закону **географічні назви**, а також назви скверів, бульварів, вулиць, провулків, узвозів, проїздів, проспектів, площ, майданів, набережних, мостів та інших об'єктів топоніміки населених пунктів виконуються державною мовою. Назви об'єктів топоніміки не перекладаються іншими мовами, а передаються в офіційних документах, медіа, картографічних, довідкових, енциклопедичних, навчальних та інших виданнях за допомогою літер відповідного алфавіту згідно із звучанням державною мовою.

6. Водночас, варто зауважити, що відповідно до статті 42 Закону **торговельні марки** (знаки для товарів і послуг) використовуються (зокрема, наприклад, в рекламі, інформації для загального ознайомлення, інформації про товари та послуги тощо) тому вигляді, в якому їм надана правова охорона.

7. Статтею 49 Закону визначено, що **завданнями Уповноваженого із захисту державної мови** (далі – Уповноважений) є: 1) захист української мови як державної; 2) захист права громадян України на отримання державною мовою інформації та послуг у сферах суспільного життя, визначених цим Законом, на всій території України і усунення перешкод та обмежень у користуванні державною мовою.

З метою реалізації покладених на нього завдань Уповноважений, серед іншого: розглядає скарги фізичних і юридичних осіб на дії та бездіяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій всіх форм власності, інших юридичних і фізичних осіб щодо дотримання вимог законодавства про державну мову; складає протоколи та **застосовує стягнення** у випадках, встановлених законом.

Згідно зі статтею 57 Закону за повторне протягом року порушення вимог, встановлених статтею 30 цього Закону, Уповноважений накладає на суб'єктів господарювання, що провадять господарську діяльність на території України, штраф у розмірі від трьохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

На підставі статті 244-24 та відповідно до статті 188-52 Кодексу України про адміністративні правопорушення (КупАП) за порушення вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної" щодо застосування державної мови Уповноважений застосовує адміністративне стягнення у вигляді штрафу від двохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (3400 – 8500 грн.) або попередження, якщо порушення вчинене вперше. За повторне протягом року вчинення порушення, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню Уповноважений накладає штраф від п'ятисот до семисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (8500 – 11900 грн.).

8. Більше про вимоги законодавства про державну мову та про діяльність Уповноваженого із захисту державної мови можна дізнатися на офіційному сайті Уповноваженого: <https://mova-ombudsman.gov.ua>