

- Спробувати владнати ситуацію на місці та попросити працівника обслуговувати вас державною мовою.
 - У разі відмови працівника, звернутись до керівництва закладу або на "гарячу лінію" установи: торговельної мережі, АЗС, аптеки тощо.
 - У разі відмови або не забезпечення надання інформації (послуг) державною мовою необхідно зафіксувати факт відмови (за допомогою аудіо-, відео, письмового підтвердження очевидців тощо) та дані суб'єкта господарювання (назву, місцезнаходження, контакти суб'єкта).
 - Подати скаргу до Уповноваженого на поштову адресу 01001, м. Київ, провулок Музейний, 12, електронну скриньку skarha@mova-ombudsman.gov.ua або заповнити відповідну форму на сайті Уповноваженого <https://mova-ombudsman.gov.ua/>
 - У скарзі обов'язково має бути зазначено: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання особи, викладено суть скарги, який саме суб'єкт/працівник суб'єкта, коли, за якою адресою, яким чином порушив право скажника. Рекомендуємо також додати докази на підтвердження.
- Письмова скарга повинна бути підписана заявником із зазначенням дати. В електронній скарзі також необхідно вказати електронну поштову адресу, на яку заявникові може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Скарги подаються Уповноваженому протягом шести місяців з дня виявлення заявником порушення.



УПОВНОВАЖЕНИЙ ІЗ ЗАХИСТУ
ДЕРЖАВНОЇ МОВИ

У скарзі на порушення права отримувати послуги державною мовою потрібно зазначити:



Особисті дані скаржника: прізвище, ім'я, по батькові,
місце проживання



Суть скарги: який саме суб'єкт/працівник суб'єкта,
коли, за якою адресою, яким чином порушив право
скаржника



Докази на підтвердження
(аудіо-, відеофайли, письмові свідчення очевидців
тощо)



Скарги подаються Уповноваженому протягом
6 місяців з дня виявлення порушення



УПОВНОВАЖЕНИЙ ІЗ ЗАХИСТУ
ДЕРЖАВНОЇ МОВИ

01001, м. Київ, провулок Музейний, 12

skarha@mova-ombudsman.gov.ua

www.mova-ombudsman.gov.ua



УПОВНОВАЖЕНИЙ ІЗ ЗАХИСТУ
ДЕРЖАВНОЇ МОВИ

Як діяти, якщо ваше право на отримання інформації чи послуг державною мовою порушене:



Попросити про обслуговування державною мовою



У разі відмови працівника, звернутись або до
керівництва закладу, або на гарячу лінію установи



Якщо вам знову відмовлено у праві обслуговування
українською, зафіксувати факт відмови
(за допомогою аудіо-, відео-, свідків тощо) та дані
суб'єкта господарювання



Подати скаргу до Уповноваженого:
надіслати поштою: 01001, м. Київ, провулок Музейний, 12;
направити на електронну скриньку:
skarha@mova-ombudsman.gov.ua;
або заповнити відповідну форму на сайті
Уповноваженого: www.mova-ombudsman.gov.ua



УПОВНОВАЖЕНИЙ ІЗ ЗАХИСТУ
ДЕРЖАВНОЇ МОВИ

01001, м. Київ, провулок Музейний, 12

skarha@mova-ombudsman.gov.ua

www.mova-ombudsman.gov.ua

