

Про регулювання мови обслуговування громадян у сфері надання послуг, торгівлі та здійснення інформування про товари та послуги у м. Львові*

Відповідно до ст. 10 Конституції України, п. 50 ч. 1 ст. 26 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. ст. 11, 18, 24, 26 Закону України “Про засади державної мовної політики”, ст. ст. 4, 15 Закону України “Про захист прав споживачів”, рішення Конституційного Суду України від 14.12.1999 № 10-рп/99, рішень виконавчого комітету від 21.05.2010 № 569 “Про затвердження Правил розміщення зовнішньої реклами у м. Львові” та від 11.11.2016 № 1025 “Про затвердження Порядку розміщення малих архітектурних форм (вивісок) у м. Львові”, ухвали міської ради від 04.02.1999 № 129 “Про написання іншомовних текстів на засобах рекламного та інформаційного характеру у м. Львові” міська рада ухвалила:

1. Встановити, що:

1.1. У м. Львові мовою спілкування, діловодства і ведення документації органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій комунальної форми власності є державна мова.

1.2. На території м. Львова вивіски, плакати, афіші, повідомлення та цінники повинні виконуватись державною мовою.

1.3. Знаки для товарів і послуг наводяться у тому вигляді, у якому їм надана правова охорона в Україні.

1.4. При необхідності використання іноземної мови текст інформаційного характеру розміщується так:

1.4.1. Зліва – текст інформаційного характеру державною мовою, справа – дрібнішим шрифтом переклад іноземною мовою або мовами.

1.4.2. Згори – державною мовою, нижче – дрібнішим шрифтом переклад іноземною мовою або мовами.

1.5. Маркування, етикетування продовольчих та непродовольчих товарів, що реалізуються у м. Львові, інструкції про їх застосування виконуються державною мовою.

1.6. За рішенням виробників товарів поруч із текстом, викладеним державною мовою, може розміщуватися його переклад іншими мовами.

1.7. У м. Львові у всіх сферах обслуговування громадян вживається державна мова.

1.8. Надавач послуг зобов'язаний звертатися та спілкуватися зі споживачем послуг (клієнтом) державною мовою. Перехід на іноземні мови можливий за бажанням клієнта (споживача) у разі, якщо надавач послуг ними володіє.

1.9. У всіх закладах сфери громадського харчування, торгівлі, обслуговування обов'язково є наявність переліків товарів і послуг, у тому числі меню, прейскурантів цін, інформаційних буклетів, брошур та інших засобів надання/розміщення інформації, виконаних державною мовою.

1.10. При обслуговуванні споживачів, персонал зобов'язаний пропонувати меню, переліки товарів та послуг, прейскуранти цін, інформаційні буклети, брошури, та інші засоби надання/розміщення інформації державною мовою і лише на вимогу споживача надати меню, переліки товарів та послуг, прейскуранти цін, інформаційні буклети, брошури та інші засоби надання/розміщення інформації будь-якою іншою мовою за наявності. Ця вимога не поширюється на заклади, у яких меню, переліки товарів та послуг, прейскуранти цін, інформаційні буклети, брошури та інших засоби надання/розміщення інформації здійснені державною мовою з паралельним перекладом іноземною або кількома іноземними мовами, які одразу надаються споживачам.

1.11. Суб'єкти господарювання, реалізуючи продукцію (виріб, товар, роботу чи послугу, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб) і здійснюючи обслуговування споживачів у закладах громадського харчування, громадському транспорті та розважальних закладах при відтворенні аудіовізуальних творів (пісень, музичних треків, ведення розважальних програм), зобов'язані дотримуватися вимог, встановлених Законом України “Про телебачення і радіомовлення” для телерадіоорганізацій.

1.12. У м. Львові у сфері громадського харчування, торгівлі, інших сферах обслуговування інформація на касових чеках, розрахункових квитанціях, транспортних квитках, квитках на культурно-розважальні, спортивні та інші заходи здійснюється та надається споживачам державною мовою, за винятком власних товарних знаків, знаків обслуговування, логотипів, якщо вони зареєстровані у встановленому порядку іноземною мовою.

1.13. Відповідальність за недотримання вимог цієї ухвали несе власник або уповноважена власником особа.

1.14. У разі недотримання вимог, визначених цією ухвалою, відповідальні особи притягуються до відповідальності згідно із законодавством України.

2. Звернути увагу суб'єктів господарської діяльності, що надають послуги у сфері обслуговування споживачів на території м. Львова, на необхідність неухильного дотримання вимог ст. 10 Конституції України та наголосити, що обслуговування споживачів, які звертаються до персоналу суб'єкта господарської діяльності державною мовою, будь-якою іншою мовою є неповагою до них та містить у собі ознаки порушення прав споживачів.

3. Заборонити суб'єктам господарської діяльності реалізовувати продукцію, що не відповідає вимогам цієї ухвали.

4. Доручити виконавчому органу Львівської міської ради (виконавчому комітету Львівської міської ради), його структурним підрозділам, підприємствам, установам та організаціям комунальної форми власності на території м. Львова при укладенні типових цивільно-правових, господарських договорів з суб'єктами господарської діяльності у сферах земельних відносин, реклами, транспорту, інвестиційної діяльності, управління комунальним майном тощо передбачати обов'язок контрагентів неухильно дотримуватись положень цієї ухвали та відмовляти у поновленні таких договорів у разі, якщо суб'єкти господарської діяльності порушили окремі пункти цієї ухвали.

5. Доручити виконавчому органу Львівської міської ради (виконавчому комітету Львівської міської ради) здійснити роз'яснювальну роботу з суб'єктами господарювання, що здійснюють свою діяльність на території м. Львова, щодо необхідності приведення своєї діяльності у відповідність до положень, визначених цією ухвалою.

6. Офіційно оприлюднити цю ухвалу у газеті Львівської міської ради "Ратуша" та інформаційному порталі Львівської міської ради.

7. Контроль за виконанням ухвали покласти на постійну комісію законності, депутатської діяльності та свободи слова.

Міський голова

А. Садовий

* Проект ухвали