



Цикл статей «Оформлення службових листів»

ВІД РЕДАКЦІЇ

У першому цьогорічному номері журналу в рубриці «Діловодство» раді вам презентувати, шановні читачі, **цикл статей «Оформлення службових листів»**.

До цієї теми ми звернулися не випадково, адже листування становить майже 80 % від загального обсягу документообігу будь-якого підприємства, установи, організації. Тому відповідальним особам доводиться працювати зі службовими листами щодня: одержувати їх, розглядати, реєструвати, опрацьовувати, готувати відповіді за дорученням керівництва, оформлювати на бланку, розсилати адресатам. Відтак у багатьох, особливо новачків, можуть виникати різноманітні запитання стосовно підготовки й оформлення листів.

Саме тому в серії публікацій ми розкажемо про:

- виду класифікацію службових листів;
- вимоги до бланків листів;
- побудову тексту;
- засвідчення службових листів і копій до них тощо.

Окрім теоретичної інформації, ми запропонуємо багато шаблонів і прикладів, за якими ви зможете скласти листи відповідно до щоденних потреб вашого підприємства.



Класифікація службових листів

РОЗПОЧИНАЮЧИ ЦИКЛ ПУБЛІКАЦІЙ ПРО ОФОРМЛЕННЯ СЛУЖБОВИХ ЛИСТІВ, НАСАМПЕРЕД РОЗГЛЯНЕМО ЇХНЮ ВИДОВУ КЛАСИФІКАЦІЮ, АДЖЕ ВІД ВИДУ ЛИСТА ЗАЛЕЖАТИМЕ, ЯКИМ ЧИНОМ ЙОГО СКЛАДАТИ Й ОФОРМЛЮВАТИ

ОЛЕНА ЗАГОРЕЦЬКА,

канд. іст. наук, с. н. с, провідний науковий співробітник відділу документознавства Українського науково-дослідного інституту архівної справи та документознавства

ВИДОВА КЛАСИФІКАЦІЯ

Службові листи — це узагальнена назва великої групи управлінських документів, які є основним засобом обміну інформацією юридичних осіб між собою, а також із громадянами.

Листи складають з усіх питань управлінської діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та інших юридичних осіб (*далі* — організація). Листи мають різне призначення, а тому існує багато їхніх *різновидів*.

Класифікувати листи можна за такими ознаками:

- авторство;
- сфера взаємовідносин;
- ієрархія управління;
- місце в документообігу організації;
- зміст і призначення;
- тематика;
- складність змісту;
- спосіб передавання інформації тощо.

За **авторством** листи бувають *службовими* й *приватними*. Службові листи складають від імені організації, структурного підрозділу або посадової особи. Приватні листи надходять від громадян із запитом про видачу довідок різного характеру, наприклад, з метою підтвердження фактів навчання, трудового стажу, архівних довідок, копій чи витягів з документів організації, а також зі зверненнями (пропозиціями, заявами, скаргами) щодо суттєвих змін у роботі організації чи усунення серйозних недоліків та зловживань.



За **сферою взаємовідносин** листування буває *адміністративним, комерційним, дипломатичним, претензійним* тощо. Так, адміністративні листи сприяють вирішенню управлінських питань; комерційні передують укладанню відповідних угод й операцій, супроводжують і регулюють хід їхнього виконання; претензійні обґрунтовують вимоги однієї організації до іншої в разі порушення договірних зобов'язань і т. ін.

За **ієрархією управління** листи поділяють на такі, що надходять від:

- організацій вищого рівня;
- організацій одного рівня в межах спільної галузі або сфери діяльності;
- підлеглих або інших організацій нижчого рівня;
- інших сторонніх юридичних осіб.

За **місцем у документообігу** листи класифікують на:

- вхідні (надходять до організації);
- вихідні (надсилає організація);
- внутрішні (слугують засобом обміну інформацією між територіально віддаленими структурними підрозділами однієї організації).

За **призначенням** листи можна поділити на *ініціативні* та *листи-відповіді*. Зауважимо, що деякі ініціативні листи не потребують письмової відповіді, хоча, на нашу думку, адресантові варто відповісти, хай навіть усно, що його лист отримано. До тих, які все ж таки обов'язково вимагають її, належать *лист-прохання, лист-вимога, лист-запит* тощо.



Так званий **директивний лист**, в якому організація вищого рівня надає доручення підлеглий організації, також вважають ініціативним листом, який у більшості випадків потребує письмової відповіді.

За **змістом** розрізняють *інформаційні* (які, до речі, мають численні різновиди), *супровідні, гарантійні* листи. Про них докладно розкажемо в наступних номерах.

Тематика службових листів різноманітна. Так, за **темою** листи бувають *організаційно-розпорядчими, планово-звітними, виробничими, фінансовими, торговельними, кадровими, адміністративно-господарськими, інформаційними, з оперативних питань* і т. ін.



За **складністю змісту** листи класифікують на *прості та складні*. Простими є листи, зміст яких стосується вирішення одного питання. У такому разі текст зазвичай складається з одного чи двох речень. Складні — це багатоаспектні листи. Їхній зміст передбачає вирішення кількох питань.

За **способом передавання інформації** листи поділяють на такі, що надсилають:

- традиційним способом за допомогою послуг поштового зв'язку;
- кур'єрською доставкою;
- каналами факсимільного зв'язку;
- електронною поштою.

СЛУЖБОВІ ЛИСТИ ЗА ПРИЗНАЧЕННЯМ

Варто наголосити, що найпопулярнішою є класифікація службових листів за змістом і призначенням. Тож далі розглянемо їх саме за останнім.

Ініціативний лист

Ініціативним вважають службовий лист, який спонукає адресата дати відповідь адресантові. Тематика цих листів не обмежена. Зокрема, різновидами ініціативного листа є *лист-прохання, лист-вимога, лист-запит, лист-пропозиція* тощо.

Лист-прохання — це ініціативний лист, метою якого є одержання у відповідь інформації щодо товарів, послуг, взаємовигідних відносин, необхідних організації-автору листа, відгуків та рецензій на проекти нормативних документів. Власне, приводом для складання листа-прохання може бути будь-яка управлінська ситуація:

Просимо Вас забронювати одномісний номер економ-класу на ім'я Рибальського Сергія Володимировича з 05 по 10 січня 2015 року (п'ять ночей).

Оплату клієнт здійснюватиме самостійно кредитною карткою *Visa* («Гравель-Банк») № 1111 2222 3333 4444.

Будемо вдячні за письмове підтвердження бронювання.



Найчастіше текст такого листа складається з двох частин — вступної та основної. Перша частина містить обґрунтування прохання, друга — його безпосередній виклад. Між тим обґрунтування може бути відсутнє, якщо воно є очевидним або коли задоволення подібних прохань є обов'язковою функцією організації-адресата.

Бажано в тексті одного листа формулювати не більше одного прохання.

Початковими фразами листів-прохань можуть бути такі:

Звертаємося з проханням...
Просимо надіслати нам...
Будь ласка, повідомте про...

Лист-вимога — це ініціативний лист, метою якого є примушення адресата до виконання зобов'язань у разі серйозного порушення ним раніше прийнятих домовленостей і безрезультативності неодноразових усних нагадувань або ігнорування листів-нагадувань:

Згідно з договором поставки від 26 серпня 2014 року № 34/56, Ваше підприємство взяло на себе зобов'язання щодо розвантаження вагонів з вугіллям, що надходить залізницею, та його доставки на нашу адресу. Утім у жовтні–листопаді 2014 року було затримано розвантаження 25 вагонів, унаслідок чого виникла загроза зупинки ТЕЦ.

Вимагаємо терміново забезпечити розвантаження вагонів з вугіллям та його доставку. В іншому разі, відповідно до пункту 5.3 договору, Вам будуть пред'явлені штрафні санкції в розмірі 0,01% за кожний день затримки.

Як видно з прикладу, текст листа-вимоги має складну структуру. Так, у вступній частині згадують про умови попередньо укладених домовленостей з обов'язковим посиланням на відповідні документи (акт, договір, контракт, угоду тощо), в яких ці домовленості зафіксовано й засвідчено належним чином. В основній частині висувують вимогу про необхідність виконання зобов'язань. І, нарешті, у заключній дозволяється згадати про



можливість уживання адекватних заходів щодо адресата в разі подальшого невиконання зобов'язань.

Ключовими фразами в листах-вимогах можуть бути такі:

Вимагаємо негайно виконати взяті на себе зобов'язання щодо...

Терміново вимагаємо надіслати (або надати, оплатити, направити тощо)...

Лист-запит — це ініціативний лист, метою якого є одержання у відповідь офіційних відомостей чи документів.

Листи-запити подібні до листів-прохань. Відмінність полягає лише в тому, що перші мають некомерційний характер.

Особливий статус мають *листи із запитами на публічну інформацію*. Згідно із Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI, *публічною інформацією є відображена й задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом. Запитувач (юридична чи фізична особа) має право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.*

ЛИСТИ СКЛАДАЮТЬ З УСІХ ПИТАНЬ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ, ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ІНШИХ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ

Листи-запити соціально-правового характеру направляють до державних архівів. Такі листи передусім пов'язані із соціальним захистом громадян, спрямовані на забезпечення їхніх законних прав та інтересів, у тому числі пенсійне забезпечення й отримання пільг і компенсацій відповідно до законодавства та міжнародних зобов'язань України. Вони передбачають отримання у відповідь інформації щодо:

- реєстрації актів громадянського стану;
- підтвердження громадянства України, освіти, трудового стажу;



- присудження наукових ступенів, присвоєння вчених звань, отримання нагород й присудження почесних звань;
- служби в Збройних силах СРСР або Українському війську;
- участі в ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС тощо:

Прошу підтвердити мій трудовий стаж на Харківському верстатобудівельному заводі за період з січня 1992 року по грудень 1996 року включно на підставі документів, що зберігаються в архіві заводу.

Зверніть увагу, що виконання запитів, спрямованих на соціальний захист та забезпечення прав громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства як на території України, так і за її межами, а також задоволення інтересів населення, пов'язаних з доступом до ретроспективної документної інформації, займає провідне місце в роботі державних архівів і, згідно з Законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24 грудня 1993 року № 3814-XII, здійснюється **безкоштовно**.

Лист-пропозиція — це ініціативний лист переважно комерційного характеру, який адресують потенційному діловому партнерові з пропозицією товарів, послуг, співпраці на взаємовигідних умовах:

Пропонуємо Вам продовжити розпочату в минулому році роботу з підбору інвесторів у США та Європі для здійснення програми реконструкції об'єктів соціальної сфери (готелів, магазинів, ресторанів, кафе, салонів краси тощо), яка може бути корисною обом сторонам.

У реалізації програми разом з Вашою фірмою візьмуть участь ПрАТ «Спецбуд», ПАТ «Регіонсервіс», ТОВ «Зеленісто», представники яких зможуть проконсультувати Вас стосовно цієї програми.

Якщо такого листа адресатові надсилають уперше, то в його тексті бажано викласти не лише саму пропозицію, а й інформацію про організацію-автора.

Лист-пропозиція може адресуватися як одній, так і відразу кільком організаціям.



Ключовими фразами в листах-пропозиціях можуть бути такі:

Пропонуємо Вам...

Будемо вдячні, якщо Ви розглянете наші пропозиції...

Під час складення та оформлення ініціативного листа слід мати на увазі, що:

- дату й реєстраційний індекс листа проставляють у день його підписання;
- адресатом може виступати організація, структурний підрозділ, посадова особа або громадянин. Адресат може бути узагальненим, якщо лист надсилають відразу багатьом однорідним організаціям або їхнім керівникам. До реквізиту «Адресат» може входити поштова адреса, яку оформлюють відповідно до Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 року № 270;
- заголовок до листа формулює відповідальний виконавець;
- якщо в тексті надають обґрунтування пропозиції, запиту, прохання, то роблять посилання на відповідні нормативно-правові акти;
- у разі надсилання будь-яких документів разом з листом, у ньому оформлюють відмітку про наявність додатків;
- ініціативний лист зазвичай підписує керівник організації чи інша посадова особа (заступник керівника організації, керівник структурного підрозділу), яка має право підпису документів;
- у листі обов'язково надають відомості про виконавця: прізвище, ім'я, по батькові й номер його службового телефону.

Лист-відповідь

Це службовий лист, в якому дають відповідь на ініціативний лист (*таблиця*). Отже, зрозуміло, що листи-відповіді завжди пов'язані з відповідними ініціативними листами, а тому їх мають зберігати в одній справі так: зверху першим лежатиме ініціативний лист, під ним — лист-відповідь; усе подальше листування з певної теми, проблеми або питання відповідальна особа має укладати у справу так само. При цьому лист, в якому було проініційовано якусь тему, завжди має залишатися зверху.

У тексті листа-відповіді дають позитивну або негативну відповідь на кожне питання, що було порушено в ініціативному листі. Зазвичай текст починають такою фразою:



У відповідь на Ваш лист (запит, прохання, пропозицію) повідомляємо...

Таблиця

Зразки текстів листів-відповідей

У відповідь на Ваш лист від 10.09.2014 № 1234 щодо надання відгуку на першу редакцію проекту Національного стандарту «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» пропонуємо доповнити склад реквізитів, установлений стандартом, ще одним — «Зображення герба територіальної громади», відповідно до Закону «Про місцеве самоврядування в Україні»

Повідомляємо, що Ваше прохання стосовно подовження роботи міського пасажирського транспорту з 23 години 31 грудня 2014 року до другої години 01 січня 2015 року у зв'язку зі святкуванням Нового року на головних площах міста буде задоволено

На Ваш запит від 06.01.2015 відповідаємо, що документи Харківського верстатобудівельного заводу за 1992-1996 рр. до архіву на зберігання не надходили, у зв'язку з чим підтвердити Ваш трудовий стаж за зазначений період не можемо

У листі від 05.01.2015 ви підтвердили свою згоду виконати наше замовлення на умовах, що діяли впродовж усього періоду співробітництва.

Ми були здивовані, отримавши Вашу пропозицію щодо зміни термінів поставки й оплати. На жаль, ми не можемо погодитися на отримання відразу всієї партії товару, оскільки наші складські приміщення не мають достатньої площі для його зберігання.

Стосовно запропонованого підвищення оптових цін зауважимо, що це неодмінно призведе до підвищення роздрібних цін, а відповідно, зважаючи на нестабільне економічне становище в регіоні, різко знизить попит на відповідні товари.

У зв'язку з цим, на жаль, ми змушені анулювати наше замовлення від 29.12.2014

Повідомляємо, що через відсутність офісної копіювальної техніки на складах підприємства не маємо можливості задовольнити Ваше прохання щодо скорочення терміну поставки цього обладнання.

Копіювальне обладнання буде поставлено в термін, зазначений у договорі

Різновидом листа-відповіді є *лист-відмова*. Під час складання його тексту можна використовувати такі формулювання:



На жаль, ми не можемо повідомити Вам про... у зв'язку з тим, що...

Вибачте, але ми не маємо змоги задовольнити Ваше прохання через...

Ми уважно вивчили Ваші пропозиції й з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги підтримати їх з таких причин...

Особливостями складання й оформлення листа-відповіді є такі:

- у листі обов'язково оформлюють реквізит «Посилання на реєстраційний індекс і дату ініціативного листа, на який дають відповідь»;
- адресують лист авторові відповідного ініціативного листа;
- у тексті не роблять посилання на реєстраційний індекс і дату ініціативного листа, на який дають відповідь;
- у разі надання негативної відповіді (відмови) у тексті формулюють її чітко обґрунтування.

Продовження в наступному номері



НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ДОКУМЕНТИ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ В СТАТТІ

Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24 грудня 1993 року № 3814-XII

Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку» від 5 березня 2009 року № 270