



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.



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