**СЛУЖБОВІ ЛИСТИ**

Офіційна кореспонденція має два види:

а) офіційне листування міждержавних установ чи іноземних представництв у дипломатичній практиці;

б) ділове (комерційне) листування, яке має напівофіційний характер, для ділових контактів між фірмами, установами, закладами тощо.

**Службовий лист** – один із різновидів офіційних документів для писемного спілкування й оперативного управління процесами діяльності організацій, установ та їх структурних підрозділів.

**Службовий лист** – документ інформаційного характеру. У ньому як правило розглядають одне питання. Головна мета службового листа – інформувати, доводити, переконувати, спонукати до дії.

Загальноустановлений принцип побудови змісту службового листа: вступ, докази, висновки й закінчення.

**Вступ** має містити виклад причин і безпосереднього приводу, що спонукав написати листа. **Докази** з наведенням фактів, цифрових даних і логічних висновків, у яких повинні переконати адресата в правомірності постановки питання й необхідності позитивного розв’язання його. Основним і неодмінним структурним елементом змісту листа є **висновок** (закінчення), де викладають суть питання, основну думку: згоду чи відмову, пропозицію чи прохання тощо.

За функціональними ознаками службові листи поділяються на два типи:

1. Листи, що потребують відповіді – листи-запити, листи-прохання, листи-пропозиції, листи-звернення, листи-вимоги. Якщо лист є відповіддю, то той, хто її складає, вказує номер та дату листа, на який дається відповідь.

2. Листи, що не потребують відповіді – листи-відповіді, листи-попередження, листи-розпорядження, листи-відмови, листи-нагадування, листи-подяки, листи-підтвердження, листи-запрошення, комерційні, супровідні, гарантійні, рекламні, рекомендаційні та інформаційні листи.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні та колективні листи.

**Звичайний і колективний листи** надсилаються на одну адресу, тільки останній укладається від імені декількох організацій чи установ.

***Циркулярний*** – завжди надсилається керівною установою до своїх структурних підрозділів, філій тощо.

Текст службового листа повинен бути простим і розкривати бажано тільки одне питання. Тон листа повинен бути нейтральним:

*Нагадуємо Вам*

*Оскільки Ви не погасили борг*

*Сподіваємося на подальшу співпрацю та порозуміння тощо*.

**Не рекомендується** вживати категоричні висловлювання типу *негайно, Ви зобов’язані, Ви змушені, не слід запізнюватися, відразу вимкнемо, призупинимо постачання* тощо.Добирати потрібні слова і тон ви повинні самі залежно від мети спілкування, ступеня знайомства, віку, статі та необхідності дотримання субординації. **Безперечна умова – дотримання міри, доречності й такту.**

**Декілька порад, які допоможуть досягти мети:**

– Будьте лаконічні. Намагайтеся викладати інформацію чітко й по суті, не зловживаючи чужим часом і увагою.

– Пишіть коротко і просто. Але лаконічність не повинна бути самоціллю і стати на заваді вишуканості та емоційності мови.

– Слідкуйте за логічністю та послідовністю викладу. Основну увагу – найсуттєвішому, а розбивши текст на смислові абзаци, ви полегшите його сприймання адресатом.

– Уникайте багатозначності та не переобтяжуйте лист іншомовними словами. Суть справи слід викладати чітко, зрозуміло, без двозначностей, які можуть викликати сумніви чи запитання.

– Будьте ввічливі. Стежте за стилем вашої кореспонденції. Уникайте категоричності. Не забувайте про вступний і завершальний компліменти.

Завершальні речення можуть виражати: повторну подяку, висловлення сподівання чи надії, запевнення у співробітництві чи надійності, прохання дати відповідь, зателефонувати тощо, вибачення за турботу чи затримку з відповіддю.

**Прощальні фрази добираються залежно від рівня стосунків (партнерства) на зразок:**

Завжди щиро Ваш…

Із найліпшими (найкращими) побажаннями…

Щиро вдячний Вам…

Бажаємо успіхів…

Бажаємо успіхів та процвітання…

Із повагою…

**Пам’ятайте**: бездоганно оформлена ділова кореспонденція – це свідчення вашої поваги до адресата!

Відповідь слід дати не пізніше, ніж через 10 днів. Якщо запит, прохання тощо потребує ґрунтовнішого вивчення, то протягом трьох днів сповіщають адресатові, що інформацію отримано й над розв’язанням питання вже працюють. Остаточну відповідь слід дати не пізніше, ніж через місяць.

**Реквізити**:

1. Назва міністерства (для державних структур).

2. Назва й адреса адресанта (ліворуч або посередині).

3. Номер і дата листа.

4. Назва й адреса установи (закладу) адресата, його посада, прізвище та ініціали (праворуч у давальному відмінку). Якщо адресуємо до установи без зазначення посади та прізвища, то назву установи записуємо у називному відмінку без прийменників **До, У**.

5. Заголовок листа (про …).

6. Текст.

7. Перелік додатків (якщо надсилаються) із зазначенням кількості сторінок.

8. Підписи.

9. Печатка (якщо необхідно).

10. Віза виконавця, підпис на копію (якщо необхідно).

**Ініціативні листи** містять прохання, пропозицію, звернення чи запит до адресата.

**Листи-відповіді** за змістом залежні від ініціативних листів, оскільки їх тема і характер були вже задані запитом, проханням та ін., на дату й номер яких повинно бути обов’язкове посилання.

**Супровідний лист** – документ, що інформує адресата про раніше надіслані документи, товари чи інші матеріальні цінності. Ці листи розпочинають словами: *Надсилаємо, Повертаємо, Направляємо, Додаємо тощо*, а потім вказуємо назву документа та вихідні дані.

**Договірний лист** – різновид супровідного листа, що вказує на факт відправлення (надсилання) попередньо укладеного договору, угоди між адресатом і адресантом.

**Лист-запрошення** містить інформацію про дату, характер, місце, час проведення заходу.

**Інформаційний лист** та **лист-повідомлення** близькі до листа-запрошення.

**Гарантійний лист** – документ, що є юридичним гарантом викладених у ньому зобов’язань.

Укладається з метою підтвердження певних угод, умов або фінансово-розрахункових зобов’язань і має підвищену правову функцію.

Гарантійні листи, як правило, розпочинають зі звертання:

*Шановний Валерію Андрійовичу!*

*Шановна Наталіє Валеріївно!*

*Шановний Міщенко Валерій Андрійович!*

*Шановна Ковальчук Наталія Валеріївна!*

**Рекламний лист** – це різновид інформаційного листа, що містить докладний опис рекламованих послуг чи товарів, пропагує діяльність закладу чи установи.

**Лист-нагадування** – це документ, у якому нагадується про наближення чи закінчення визначеного терміну завчасно обумовлених зобов’язань або проведення заходів.

**Лист-підтвердження** містить повідомлення про отримання певної особи чи групи осіб, виконання певних дій та заходів.

**Рекламаційний лист** – це документ, який обґрунтовано доводить про виявлення певних недоліків або дефектів у виконаній роботі, виробленій продукції чи наданій послузі тощо.

**Лист-претензія** – документ, близький до рекламаційного листа, але менш категоричний за змістом. Цей лист є швидше тактовним нагадуванням про виявлені недоліки.

**Контрольний лист** – це специфічний документ-талон, для індивідуальної реєстрації документів, який містить резолюцію на конкретний документ та його стислий зміст.

**Рекомендаційний лист** – документ, близький до характеристики, але не обов’язковий. Незважаючи на довільний виклад, у ньому слід зазначити термін роботи працівника в організації, установі, просування по службі, його ділові та моральні якості, коло зацікавлень тощо. Інформація повинна бути об’єктивною та виваженою, оскільки це справа честі й імені вашої організації та подальша доля рекомендованого.

Існує інший тип рекомендаційного листа, який заочно рекомендує пред’явника й допомагає йому швидко заручитися підтримкою за місцем перебування.

**Лист-вітання** – це зовсім не обов’язків офіційний набір усталених та безликих висловів-штампів до свят, ювілеїв чи інших подій. Довільний зміст тексту передбачає враховувати рівень стосунків, становище, вік і стать адресата.

**Комерційний лист** – специфічний вид ділового спілкування, прийнятого як у внутрішньодержавній, так і в міжнародній практиці. Цей лист може містити комерційну інформацію про зміни цін, видів і способів платежів, умови купівлі-продажу тощо.

**З р а з о к листа-відповіді**:

Директору

ПАФ «Зоря»

доб. Петрову М. А.

штамп

вул. Набережна, 25

смт Калинівка

Житомирський р-н

Житомирська обл.

Про рекламні матеріали

На ваш лист № 15/7 від 25.01.24 повідомляємо, що проспекти, календарі та довідки буде виготовлено до кінця лютого поточного року.

Додаток: розрахунок вартості робіт на 1 арк. в 1 прим.

Директор підпис Олег ВОЛЬСЬКИЙ

Головний

бухгалтер підпис Тарас РУДЧЕНКО