

Додаток 2
до листа КФВС МОН
від «___»_____2018 р.

**Методичні рекомендації
зі складання ділових листів**

Київ 2018

Зміст

Розділ	Назва розділу	Стор.
	Складання ділових листів	3
1.	Діловий лист	3
2.	Лист-повідомлення	5
3.	Супровідний лист	6
4.	Інструкційний лист	6
5.	Листи-прохання	7
6.	Лист-відповідь	8
7.	Лист-нагадування	9
8.	Лист-подяка	9
9.	Лист-підтвердження	10
10.	Лист-повідомлення (сповіщення)	10
11.	Лист-запрошення	10
12.	Відповідь на лист-запрошення	11
13.	Лист-привітання (вітальний лист)	11
14.	Відповідь на лист-привітання	12
15.	Гарантійний лист	12
16.	Інформаційний лист	13
17.	Лист-заявка	13
18.	Лист-доповнення	14
19.	Лист-вибачення	14
20.	Рекомендаційний лист	14

Додатки 2.1-2.20 – в окремому файлі

Складання ділових листів

Ділові листи відносяться до групи інформаційно-довідкових документів і складають основну масу офіційних документів, що використовуються при документуванні діяльності організації.

1. Діловий лист – це узагальнена назва різних за змістом документів, службовців для зв'язку і передачі інформації між адресатами в діловій практиці організацій.

"ЛИСТ" як вид документа не виділяють і тому не вказують у заголовній частині документа. Листи виконують такі функції:

- є засобом комунікації;
- є засобом ретрансляції інформації;
- є повідомленням про якийсь факт.

При підготовці й оформленні листи використовують такі реквізити:

- державний герб;
- емблему організації або товарний знак (знак обслуговування);
- код організації;
- найменування організації;
- довідкові дані про організацію;
- найменування виду документа;
- дату документа;
- реєстраційний номер документа;
- посилання на реєстраційний номер і дату документа;
- адресат;
- заголовок до тексту;
- текст документа;
- відмітку про наявність додатка;
- підпис;
- відбиток печатки (на документах, визначених Додатком 3 до Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 67), затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55);
- позначку про виконавця.

Структура тексту листа включає:

- звернення;
- інформаційну частину;
- заключну етикетну формулу ввічливості.

Ділові листи слід починати з **особистого звернення до адресата листа**. Завдання звернення – встановити контакт з адресатом, висловити повагу, привернути його увагу до листа.

Найбільш офіційний характер носить формула **звернення за посадою**, вона використовується при зверненні до керівників, займають високе посадове становище (Президент, Голова та ін.):

- "Шановний пане Президент!";
- "Шановний пане Голово!".

Найбільш поширеним варіантом, що свідчить про ділові контакти, є **звернення на ім'я та батькові**:

- "Шановний Сергію Івановичу!";
- "Шановна Ірина Миколаївна!"

Звертання обов'язково виражене Кличним відмінком іменника (додаток 2.1 «Відмінювання імен»).

При зверненні до **групи працівників** або у разі утруднення отримання інформації про керівництво організації використовується звернення:

"Шановні панове!"

При зверненні до осіб **одного професійного кола** використовується звернення:

"Шановні керівники філій!";

"Шановні колеги!"

В інформаційній частині листа використовується офіційно-діловий стиль – особливий різновид літературної мови, призначена для спілкування у сфері адміністративного управління.

У загальному випадку **текст листа складається** з пропозицій, згрупованих в абзаци. Між абзацами повинна забезпечуватися чітка смислова і стилістична взаємозв'язок.

Для найкращого сприйняття листи, в основному, бувають присвячені одному питанню. Тим не менш, для висвітлення його різних аспектів, як правило, виникає необхідність у додатковій структуризації тексту. Така структуризація часто передбачає поділ тексту на три частини: **вступної, мотивувальної та заключної частин.** **Вступна частина** містить підставу, обґрунтування або мету складення документа, **мотивувальна** – обґрунтування позиції установи, в **заклучній** – висновки, пропозиції, рішення, прохання.

Вступна частина тексту призначена для конкретизації суті питання, що послужив приводом для письма. Вона може складатися з одного абзацу.

Мотивувальна частина тексту служить для послідовного і докладного опису різних аспектів питання. У залежності від його складності та новизни мотивувальна частина може включати від одного до трьох і більше абзаців.

Заклучна частина тексту зазвичай складається з одного абзацу, який містить висновки, а також прохання (вимога, вказівка) до адресата і характер очікувань автора.

При складанні текстів листів велике значення має вибір конкретних мовних засобів. Найбільш поширеною формою викладу в листі є використання 1-го особи множини в дієсловах, що означають **ключову дію тексту**: "оплату гарантуємо", "повідомляємо, що ...", "просимо направити...", "пропонуємо розглянути...", "направляємо на укладення...", "нагадуємо, що..." тощо.

У практиці державних органів **листи починають з назви організації** "Міністерство освіти і науки України пропонує...", "Комітет з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України просить...".

Прикінцеві етикетні формули являють собою стійкі в мовному відношенні фрази, що виражають надію на подальшу співпрацю, жаль з приводу обмежених можливостей адресата тощо:

"Жалкуємо, що не можемо скористатися Вашою пропозицією";

"Сподіваємося на подальшу співпрацю".

Заклучна формула ввічливості може бути відсутня в офіційних листах, але практично завжди підсумовує листи, текст яких носить частково особистий характер (наприклад, листи-подяки).

Заклучна формула ввічливості передує підпису і розташовується з абзацу нижче останнього рядка тексту листа.

Якщо службовий лист починається зі звернення "Шановний ..!", Воно повинно закінчуватися заключній етикетної формулою "З повагою", яка друкується на 4-му інтервалі нижче тексту, з абзацу, який складає 125 міліметрів.

На 2-му інтервалі від етикетної формули "З повагою" друкується для ім'я та прізвище керівника, який підписує документ:

З повагою

Голова

(підпис)

В. Г. Стеценко

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ! Між ініціалами імені, по батькові та прізвища повинні бути пробіли!!!! Для того, щоб відстань між ініціалами не змінювалась використовуйте нерозривний пробіл, який створюється за допомогою одночасного поєднання клавіш **Ctrl+Shift+пробіл**.

У якості заключної формули ввічливості також можуть використовуватися наступні стандартні формулювання:

"З незмінною повагою ...";

"З глибокою повагою...";

"З вдячністю і повагою ...";

"З повагою і побажаннями всього найкращого .."

Розглянемо основні види листів, найбільш часто зустрічаються в діловій практиці.

2. Лист-повідомлення – діловий лист, в якому повідомляється, сповіщається про які-небудь події та факти, що становлять взаємний інтерес. Лист-повідомлення може бути ініціативним або бути відповіддю на лист-прохання. Виходячи зі специфіки, листи-повідомлення зазвичай бувають невеликого обсягу і складаються з одного-двох пропозицій. Лист-повідомлення може розпочинатися з обґрунтування або безпосередньо з викладу повідомляється інформації. Лист-повідомлення допустимо почати безпосередньо зі слова "Повідомляємо", "Направляємо" "Надсилаємо", а також:

"Повідомляємо, що ...";

"Доводимо до Вашого відома, що ...";

"Вважаємо за необхідне поставити Вас до відома про ...";

"Сповіщаємо Вас про те, що ...";

"Повідомляємо, що ...";

"Інформуємо Вас про те, що ...";

"Ставимо Вас до відома, що ...";

"Вважаємо за необхідне поставити Вас до відома, що ...";

"Нам приємно повідомити Вам, що ..."

"З радістю повідомляємо Вам, що ...";

"У продовження наших ... повідомляємо наше ...";

"На звернення ... повідомляємо ...";

"Вважаю своїм обов'язком поставити Вас до відома, що ...";

"Уповноважений поставити Вас до відома, що ...";

"Сповіщаємо ...";

"На підставі вищевикладеного вважаємо за необхідне ...";

"Встановлено, що в період з ... по ...";

"Повідомляємо, що станом на ..." та ін.

Зразок листа-повідомлення представлений у додатку 2.2.

3. Супровідний лист – діловий лист, що інформує адресата про направлення йому до листа документів (договорів, списків, регламентів та ін.) Або матеріальних цінностей. Напрямок супровідного листа є правилом хорошого тону в діловій практиці організацій та сприяє врахуванню і подальшої ефективної інформаційно-довідковій роботі з відправленими документами.

Супровідний лист починають стандартними фразами:

"Направляємо ...";

"Представляємо Вам ...";

"Повертаємо Вам ...";

"Надсилаємо Вам ...".

Даним фразами може передувати **вступна інформація**, супутня даної управлінської ситуації:

"Згідно Плану роботи обласного відділення (філії) Комітету з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України на 2018 рік, затвердженого наказом.....надсилаємо звіт...";

"Відповідно до плану-графіку представляємо ...";

"На підтвердження нашої домовленості висилаємо ..." та ін.

Далі **текст супровідного листа** може містити **прохання**, пов'язані з погодженням, підписанням, поверненням відправлених документів.

Відмінною особливістю супровідного листа є **проставлення відмітки про наявність додатка нижче тексту**.

Зразок супровідного листа представлений у додатку 2.3.

4. Інструкційний лист – діловий лист, що містить вказівку (роз'яснення) підвідомчим організаціям з питань розрахунків, звітності та ін. Даний вид листів розсилається державними органами, а також організаціями, що мають підвідомчі організації.

У інструкційних листах **наводяться посилання** на законодавчі та інші нормативні правові акти, даються рекомендації і пропозиції стосовно здійснення певних дій.

На практиці в документах такого роду керівники організацій висвітлюють дозвільні вказівки щодо будь-якого конкретного питання по організації. Ознайомленню з інструкційними листами підлягають всі співробітники організації, діяльність яких стосується даного питання. Всі вказівки, зафіксовані в інструкційному листі, є обов'язковими для виконання з боку підлеглих.

Інструкційні листи **підписуються керівником** державного органу чи організації.

Інструкційні листи **можуть починатися з обґрунтування мети** листи або **посилання на нормативний документ** – "З метою ...", "Відповідно до постанови від ... №", а **закінчуватися** фразою - "Про виконання доповіді ... не пізніше/в строк ...".

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!!!! Посилання на будь-який документ!!!! Спочатку вказуємо дату "**від ...**", а після "**№ ...**" – знак № та числове значення не повинно розриватися і знаходитися на різних рядках!!!! використовуйте **нерозривний пробіл**, який створюється за допомогою одночасного поєднання клавіш **Ctrl+Shift+пробіл**.

Якщо посилання робиться про зареєстрований документ в Мінюсті запис зазначається наступним чином:

"згідно Положення....., зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 15 серпня 2018 р. (або року) **за** № 55"

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!!!! НА НЕРОЗРИВНІ ПРОБІЛИ!!!!

"згідно Положення....., зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 15 (Ctrl+Shift+пробіл) серпня 2018 (Ctrl+Shift+пробіл) р. (або року) за № (Ctrl+Shift+пробіл) 55"

Зразок інструкційного листи представлений у додатку 2.4.

5. Листи-прохання – діловий лист, метою якого є отримання офіційних відомостей, інформації, документів або ініціювання певних дій, необхідних організації-автору.

Листи-прохання містять обґрунтування прохання і виклад самого прохання. В обґрунтуванні можуть міститися посилання на законодавчі та інші нормативні акти, організаційно-правові документи.

Обґрунтування має передувати викладу прохання. Обґрунтування може бути відсутнім у випадках очевидності прохання, його типового характеру, а також у випадку, якщо здійснення дій, що становлять прохання, є обов'язком організації, підрозділу, посадової особи. Часто прохання викладається за допомогою дієслова "**просити**":

- "Просимо Вас повідомити ...";
- "Просимо оплатити ...";
- "Просимо Вас надати ...";
- "Просимо Вас представити дані про ...";
- "Ми просили б Вас підтвердити ...";
- "Просимо Вас вжити ...";
- "Вдруге просимо невідкладно надати інформацію ...";
- "Прошу Вас направити на мою адресу ..."
- "Прошу вас...";
- "Прошу провести оплату ...";
- "Прошу дати вказівку ...";
- "Просимо Вас розглянути ...";
- "Просимо Вас знайти можливість ...";
- "Повідомляю Вас і прошу ...";
- "Прошу довести до відома ...";
- "Згідно з попередньою домовленістю прошу Вас ...";
- "Просимо сприяння в ...";
- "Звертаю Вашу увагу і прошу ...";
- "Прошу вжити заходів щодо ...";
- "На додаток до ... прошу розглянути ...";
- "Беручи до уваги; що ...; просимо ...";
- "Просимо Вас знайти можливість ...";
- "Просимо Вас розглянути питання про ...";
- "Переконливо просимо підтвердити ..." і т.п.

Прохання може формулюватися і без дієслова "просити", наприклад: "**Сподіваємося на позитивне вирішення питання** ...";

- "Ми будемо дуже вдячні, якщо ви надішлете ...";
- "Будемо вдячні, якщо Ви ...";
- "Повідомте будь ласка...";
- "Сподіваємося; що Ви визнаєте можливим розглянути наше звернення";
- "Звертаємося до Вас з проханням ...";
- "Дозвольте звернутися до Вас з проханням ...";
- "Справжнім повідомляємо і просимо негайно надати ...";
- "Ми будемо вдячні Вам, якщо Ви ...";
- "Будемо вдячні ...";
- "Будемо вдячні за ...";
- "Будемо дуже ...";

"Ми сподіваємося, що Ви визнаєте можливим ...";
 "Ми будемо раді, якщо Ви ...";
 "Звертаємося до Вас з проханням про ...";
 "Бажано було б ознайомитися ..." і т.п.

В одному листі **може міститися кілька прохань**. У цьому випадку використовуються наступні мовні звороти:

"Також просимо Вас розглянути (надати, провести ...)"; "Одночасно просимо Вас ...".

Листи-прохання **підписуються керівником** організації або офіційно **уповноваженою на це посадовою особою**. Листи-прохання **вимагає листа-відповіді**.

Слід зазначити, що **прохання може міститися і в інших листах**, наприклад, в супровідному листі, гарантійному та ін.

Зразок листа-прохання представлений у додатку 2.5.

6. Лист-відповідь – діловий лист, складений як відповідь на лист-прохання. Відповідь може бути позитивною чи негативною (лист-відмова).

При складанні листів-відповідей слід використовувати ті ж мовні звороти, лексику, які використовував автор в ініціативному листі.

Лист-відповідь можна починати словами: "У відповідь на Ваш лист від (дата) №__ повідомляємо ...", "У відповідь на Ваш лист сповіщаємо від (дата) №__...".

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!!!! Посилання на будь-який документ!!!! Спочатку вказуємо дату "**від ...**", а після "**№ ...**" – знак № та числове значення не повинно розриватися і знаходитися на різних рядках!!!! використовуйте **нерозривний пробіл**, який створюється за допомогою одночасного поєднання клавіш **Ctrl+Shift+пробіл**.

Стандартні фрази, використовувані в листах-відповідях:

"Повідомляємо Вам...";
 "Сповіщаємо Вас ...";
 "На ваше прохання повідомляємо ...";
 "На жаль, ми не можемо ...";
 "Відповідно до Вашої проханням направляємо ...".

Стандартний **текст позитивного листа-відповіді** може виглядати так:

"Комітет з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України, розглянувши ваш лист від 12.08. 2018 № 476, погоджує проведення спортивних заходів "....." на стадіоні..."

Негативна відповідь має бути **обґрунтованою**, не слід відмовляти у проханні без пояснення. У випадку, якщо організація-автор листа має інформацію про те, хто, на яких умовах, коли може дати позитивну відповідь на дане прохання, рекомендується повідомити адресату інформацію про це.

Стандартні фрази, використовувані в листах-відмовах:

"З жалем повідомляємо Вам, що ми не зможемо задовольнити Ваше прохання з наступних причин ...";
 "У зв'язку з ... наша організація не може ...".

Зразок листа-відповіді представлений у додатку 2.6.

7. Лист-нагадування – лист, повторно повідомляє про якийсь факт, а так само використовується у випадках, коли організація-контрагент не здійснює дій, що впливають з її функціональних обов'язків або прийнятих домовленостей.

Текст листа-нагадування, як правило, складається з двох частин: посилання на документ, в якому зафіксовані зобов'язання сторін або обставини, у зв'язку з якими організація зобов'язана зробити певні дії, і прохання виконати ті чи інші дії.

Ключовою фразою листа-нагадування є дієслово "**Нагадую (нагадуємо)**".

Базові моделі і конструкції листи-нагадування:

"У листі від ... №... ми повідомляли Вам, що ...";

"Однак до теперішнього часу відповіді від Вас ми не отримали";

"Нагадуючи про це, просимо ...";

"При неотриманні відповіді в ... термін ...";

"Нагадуємо Вам, що за планом спільних робіт ...";

"Пропонуємо Вам відповідно до умов договору ...";

"Згідно з договором № ... нагадуємо про зобов'язання ...";

"Незважаючи на неодноразові нагадування ...";

"Терміново повідомте нам стан справ";

"Вдруге надсилаємо Вам ...";

"Вдруге ставимо Вас до відома ...";

"Вдруге нагадуємо Вам ...";

"Переконливо просимо...";

"Ще раз ... нагадуємо ...";

"В іншому випадку ми будемо змушені ...";

"Звертаємо Вашу увагу на те, що ...";

"Ставимо Вас до відома, що ...".

Лист-нагадування **може містити** ще одну додаткову частину, у якій згадуються санкції, які будуть застосовані в разі невиконання необхідних дій:

"У разі невиконання взятих на себе зобов'язань Вам будуть пред'явлені штрафні санкції" і т.п.

Зразок листа-нагадування представлений у додатку 2.7.

8. Лист-подяка – діловий лист, що виражає подяку за вчинені дії (за одержаний лист, за подання інформації, за запрошення). Листи-подяки менш формалізовані в порівнянні з іншими видами листів і складаються у більш вільній формі.

Ключовими фразами листи можуть бути наступні вирази: "**Дякуємо за ...**";

"Ми дякуємо Вам за ...";

"Ми вдячні Вам за те, що ...";

"Висловлюємо вдячність за ...";

"Висловлюючи подяку за Ваш лист, повідомляємо, що ...";

"Ми отримали запрошення, за яке Вам дуже вдячні";

"Заздалегідь дякуємо Вам за ...";

"З вдячністю підтверджуємо ...";

"Дякуємо за надану допомогу в ...";

"Висловлюємо Вам свою подяку за ...";

"Дозвольте Вам подякувати за ...";

"Дозвольте висловити Вам щиру подяку ...";

"Дякуємо за надану допомогу в ...";
 "Ми вдячні Вам за ...";
 "Ми отримали Ваше запрошення ..., за яке Вам вдячні ...";
 "Звертаючись до Вашого листа, дякую за надання ...",
 "Висловлюємо Вам глибоку вдячність за ...";
 "У цьому зв'язку, хочу подякувати Вам ...";
 "Від усієї душі висловлюю Вам подяку ...";
 "Висловлюючи подяку за ..., повідомляємо, що ...";
 "Наша щира вдячність за ...";
 "З почуттям глибокої вдячності ..." та ін.

Зразок листа-подяки представлений у додатку 2.8.

9. Лист-підтвердження – діловий лист, в якому адресат підтверджує отримання відомостей, документів або інших матеріалів, раніше досягнуті домовленості, наміри і т.п.

При підтвердженні попередньою домовленістю в тексті листа слід коротко викласти її суть, при підтвердженні отримання документів необхідно назвати їх. В окремих випадках у листі-підтвердженні коротко викладається суть отриманих документів.

Ключовий мовної формулою цього різновиду листів є дієслово "**Підтверджую**".
 Базові моделі і конструкції листи-підтвердження:
 "Підтверджуємо отримання документів (попередню домовленість, згода і т.п.)";
 "Підтверджуємо домовленості, досягнуті на переговорах ...";
 "Підтверджуємо намір ...";
 "З вдячністю підтверджуємо отримання матеріалів ..." та ін.

Лист-підтвердження може закінчуватися проханням, побажанням, пропозицією.

Зразок листа-підтвердження представлений у додатку 2.9.

10. Лист-повідомлення (сповіщення) – діловий лист, що інформує про публічні заходи (наради, семінари, конференції, проведення заходів та ін.).

Листи-повідомлення, як правило, розсилаються широкому колу організацій, установ, підприємств з метою їх залучення або запрошення до участі в проведених заходах.

Листи-сповіщення можуть як інформувати про проведення заходу, час і місце проведення, так одночасно запрошувати до участі, повідомляти про умови участі у заході та містити іншу допоміжну інформацію. Таким чином, лист-повідомлення може бути одночасно листом-запрошенням або передувати листом-запрошенням.

Лист-повідомлення може мати додатки, які можуть містити програму заходу, заявку на участь та інші інформаційні матеріали. Такі листи, як правило, розсилаються згідно списку, тому реквізит "Адресат" оформляється узагальнено.

Підписуються листи-сповіщення керівником організації або заступником керівника, який відповідає за організацію та проведення заходу, а також кількома керівниками, якщо захід проводиться спільно кількома організаціями.

Зразок листи-сповіщення представлений у додатку 2.10.

11. Лист-запрошення – діловий лист, що є різновидом листа-сповіщення. Відмінність від листа-сповіщення полягає в тому, що воно може оформлятися на бланку, мати різний формат, колір, додаткові елементи оформлення у вигляді орнаменту, малюнків і т.п.

При запрошенні великої кількості осіб використовуються трафаретні, заздалегідь виготовлені тексти запрошень. Як правило, листи-запрошення адресуються конкретній особі

або особам, тому в них використовуються формули звернення до адресата "**Шановний** ..!", "**Шановні** ..!", Наприклад:

- "Шановний пане Степанов!";
- "Шановний Олександрє Миколайовичу!";
- "Шановні панове!";
- "Шановні начальники філій!" і т.п.

Листи-запрошення можливо розсилати по електронній пошті, але в особливо урочистих випадках слід направляти запрошення поштою або кур'єрським зв'язком. У листах-запрошеннях використовуються наступні вирази:

- "Запрошуємо Вас взяти участь у ...";
- "Просимо Вас взяти участь у ...";
- "Маємо честь запросити Вас ...";
- "Прийміть наше запрошення ...";
- "Дозвольте запросити (запрошуємо) ...";
- "Ми були б раді бачити Вас на ...";
- "Ми будемо дуже вдячні Вам за участь у ...";
- "Ми були б вдячні Вам, якби Ви могли взяти наше запрошення на ...";
- "Запрошуємо Вас на ... яке відбудеться ..." і т.п.

Стандартний текст листа-запрошення виглядає так:

"23-25 березня 2019 року відбудеться науково-практична конференція "Освіта – новий час, нові підходи". Просимо підтвердити Вашу участь у конференції та надіслати тези виступу обсягом 3-5 аркушів. Додаткова інформація буде направлена Вам після підтвердження Вашої участі".

Зразок листа-запрошення представлений у додатку 2.11.

12. Відповідь на лист-запрошення – діловий лист, що виражає позитивний або негативний відгук. У разі позитивного рішення організація може відразу направити заявку на участь у заході. У разі негативного рішення необхідно вказати причину відмови, почавши відповідь на лист-запрошення з обґрунтування відмови: "**У зв'язку з** ...".

Зразок відповіді на лист-запрошення представлений у додатку 2.12.

13. Лист-привітання (вітальний лист) – діловий лист, складений в урочистих випадках, пов'язаних зі значними подіями в положенні посадової особи або організації.

Листи-поздоровлення складаються у вільній формі, можуть бути як невеликими за обсягом і включати одне-два речення, так і досить розгорнутими. В останньому випадку у листі-привітанні викладаються основні етапи життя, діяльності особи, до якої звернене привітання, найбільш важливі його досягнення. Якщо лист звернено до організації або її структурного підрозділу, у ньому викладаються найбільш важливі і значущі досягнення організації або підрозділу.

У діловій практиці можна виділити наступні **приводи для привітань**:

- ювілеї, дні народження організації-одержувача і керівника організації;
- нагородження, перемоги в конкурсах, виграш у тендерах;
- успіхи в діловій та професійній діяльності (призначення на високу посаду, присвоєння почесного або спеціального звання, відкриття нової філії і т.д.);
- державні свята (Новий рік, Різдво, День Конституції, День Незалежності та ін.);
- релігійні свята (Різдво);
- приємні події в особистому житті (день народження, одруження, народження дитини);
- укладення взаємовигідних партнерських угод;

- річниця співробітництва (як правило, перша чи кругла).

Практика

Листи-поздоровлення можуть оформлятися не тільки на бланках організації, а й на спеціальному папері різної кольорової гами, прикрашеної орнаментом, що має велику щільність і т.д.

У листах-привітаннях використовуються наступні **ключові фрази**:

"Вітаємо Вас у зв'язку з ...";

"Щиро вітаємо Вас з ...";

"Прийміть наші щирі вітання у зв'язку з ...";

"Сердечно вітаємо Вас з ...";

"Вітаємо Вас з ...";

"Прийміть наші щирі вітання ...";

"Вітаємо з призначенням на нову посаду";

"Вітаємо з відкриттям нової філії";

"З радістю дізналися про Ваші успіхи на виборах. Вітаємо з перемогою!" і т.п.

Стандартний текст листа-привітання може виглядати так:

"Прийміть наші щирі вітання з нагоди Вашого обрання президентом Спілки. Бажаємо Вам міцного здоров'я та успіхів у роботі. Впевнені, що Ваш досвід та високий професіоналізм слугуватимуть подальшому розвитку фізичного виховання і спорту серед студентської та учнівської молоді".

Зразок листа-привітання представлений у додатку 2.13.

14. Відповідь на лист-привітання – лист, складений як відгук на привітання в урочистих випадках, пов'язаних зі значними подіями в положенні посадової особи або організації.

Стандартний текст відповіді на лист-привітання:

"Дякую за ту увагу, яку Ви надали мені в день мого народження. Спасибі за теплі і щирі слова. Зі свого боку бажаю Вам великого щастя і здоров'я, достатку і благополуччя".

Зразок відповіді на лист-привітання представлений у додатку 2.14.

15. Гарантійний лист – діловий лист, в якому гарантується оплата виконаної роботи або надання чого-небудь (послуг, продукції, приміщення та ін.).

У гарантійному листі організація-автор бере на себе певні зобов'язання, тому такий лист має правове навантаження. Текст гарантійного листа містить прохання про виконання роботи, надання послуг тощо. І містить юридично значиму фразу: "**Оплату гарантуємо**" і т.д. Далі в тексті листа приводяться банківські реквізити організації-автора гарантійного листа.

Гарантійні листи підписує директор/керівник і головний бухгалтер організації, підписи завіряються основною (гербовою) печаткою організації.

Важливо знати!

Відмінною особливістю гарантійного листа є наявність реквізиту "найменування виду документа", не проставляється на інших видах листів. Цей реквізит буде виглядати наступним чином – **ГАРАНТІЙНИЙ ЛИСТ**.

Базові моделі і **конструкції гарантійного листа**:

"Повернення кредиту гарантуємо ...";

"Гарантуємо повернення кредиту в сумі ... до ...";

"Оплату гарантуємо. Наш розрахунковий рахунок ...";

"Надання житлової площі гарантуємо ...";
 "Підприємство гарантує ...";
 "Даним листом гарантуємо ...";
 "(Назва організації) просить (Вас) надати допомогу ... (Назва організації) гарантує ...";
 "Просимо в порядку надання допомоги надати ... (Назва організації) гарантує ...";
 "Зобов'язуємося поставити нове обладнання без затримки";
 "Зобов'язуємося сплатити вартість перевезення та страхування" та ін.

Зразок гарантійного листа представлений у додатку 2.15.

16. Інформаційний лист – діловий лист, в якому адресату повідомляються інформацію офіційного характеру.

Інформаційний лист близьке за значенням до листа-повідомлення або рекламного листа, але є більш широким і інформативним. Такий лист – результат логічного розвитку листування. Воно відправляється адресату, якщо контакт з ним вдалося встановити, і він не заперечує проти подальшого розвитку ділових відносин.

Інформаційні листи виявляються корисними при встановленні первинного контакту з адресатом, якому надається певна кількість додаткової інформації оглядового характеру. Інформаційний лист може містити спонукання адресата до отримання додаткових відомостей шляхом використання в листі формулювання: "Ми будемо раді відповісти на Ваші питання".

Зразок інформаційного листа представлений у додатку 2.16.

17. Лист-заявка – діловий лист, складений у випадках, якщо організація бажає взяти участь у заходах або отримати послуги, що надаються іншою організацією.

Особливий різновид заявок складають документи, що подаються до органів виконавчої влади та державні організації з метою реєстрації яких-небудь прав, отримання дозволів тощо.

Оскільки лист-заявка – це фактично прохання виконати якусь або роботу, надати послуги, включити до складу учасників якого-небудь заходу, то в тексті заявки, як правило, використовуються ті ж мовні звороти, що і в листах-проханнях:

"Просимо Вас включити до складу групи для участі в ...";
 "Просимо Вас передбачити участь двох представників нашої організації в ...";
 "Просимо Вас зареєструвати в якості учасників ..." і т.п.

Залежно від ситуації в текст листа-заявки включаються додаткові відомості, що стосуються учасників заходу, предмета заявки, умов виконання робіт або участі в проведених заходах і т.д. Наприклад, якщо складається заявка на участь в якому-небудь заході (семінарі, конференції, фестивалі, ярмарку тощо) зазначаються такі відомості:

- назва заходу;
- дата його проведення;
- форма участі (доповідач, слухач, учасник і т.п.);
- прізвище, ім'я та по батькові учасника (учасників);
- місце роботи, посада;
- поштова адреса з індексом, телефон для зв'язку, адреса електронної пошти;
- потреба в готелі на час проведення заходу.

У випадку, коли складається заявка на надання будь-якого виду послуг, вказуються всі істотні сторони предмета заявки і всі необхідні дані про автора заявки, крім тих, що містяться в бланку листа.

Заявка може містити й гарантію оплати послуг або участі в заході, про який йде мова.

Зразок листа-заявки представлений у додатку 2.17.

18. Лист-доповнення – діловий лист, що направляється слідом за основним листом і містить додаткову інформацію. Характерною особливістю такого листа є пряма вказівка на те, що воно служить продовженням попереднього листа. Саме з цього і слід починати лист-додаток, наприклад:

"На додаток до листа ...";

"Даний лист є доповненням до ...".

У тексті листа-доповнення слід пояснити, чим була викликана необхідність його відправлення, наприклад:

"У зв'язку із зміною кількості учасників ... надаємо оновлену інформацію щодо місця проведення заходу ...".

Зразок листа-доповнення представлений у додатку 2.18.

19. Лист-вибачення – лист, створений з нагоди надіслання вибачень адресату за допущені порушення в ділових відносинах. У багатьох випадках вони виявляються незамінними для принесення адресату формальних вибачень і нормалізації взаємин, особливо, якщо принести вибачення іншим чином не представляється можливим.

Стандартне формулювання для початку листів-вибачень: "Прошу Вас прийняти вибачення у зв'язку з (за) ...". Вибачення слід принести на початку листа і лише потім пояснити мотиви свого звернення. У той же час вибачатися в листі двічі не прийнято. Краще якомога більш щиро і переконливо висловити своє співчуття у зв'язку з малим тимчасовим порушенням взаємин з адресатом.

Зразок листа-вибачення представлений у додатку 2.19.

20. Рекомендаційний лист – форма клопотання автора перед адресатом на користь третьої особи, що не бере участь в листуванні. Найчастіше зустрічаються рекомендаційні листи, видані організацією співробітнику на підтвердження досвіду роботи в даній організації, заслуг і особистих якостей співробітника.

Типовою формулюванням для початку рекомендаційного листа є наступна: "Цим листом маю честь рекомендувати Вам пана (пані) ...". Після цього автор звертає увагу адресата на мотиви свого звернення і викладає власне уявлення про рекомендовану персону. Розгорнута рекомендація не може бути загальною, вона повинна містити опис конкретних переваг (або недоліків) рекомендованого з метою створення у адресата об'єктивного враження про цю людину.

Зразок рекомендаційного листа представлений у додатку 2.20.

Зверніть увагу на правопис! Перед розділовими знаками, знаками оклику тощо, ПРОБІЛ НЕ СТАВИТЬСЯ!!!