



Ольга Новіцька

СУЧАСНІ КЛАСИФІКАЦІЇ СЛУЖБОВИХ ЛИСТІВ

У статті порушено проблему класифікації службових листів. Розглянуто наукові бачення щодо групування їх за ознаками.

Ключові слова: службовий лист, листування, види листів, класифікації, текст службового листа.

Нині найпоширенішим видом службових зв'язків є відповідні листи. Вони охоплюють важому частину документообігу установи, підприємства чи організації (далі – організації), адже їх використовують на всіх рівнях діяльності як у межах організації (за умови наявності в ній структурних підрозділів), так і поза її межами. Це зумовлює необхідність ґрутовного аналізу різних видів службових листів, їхньої класифікації та визначення ролі в сучасному документообігу.

Лист – вид документа, що є засобом обміну інформацією між юридичними та приватними особами. Службовий лист – офіційний документ, за допомогою якого здійснюються управлінські функції організації, перемовини, налагоджується співпраця та інформування юридичних і фізичних осіб. Відповідно, з формою службового листа створюються і тексти різного цільового призначення і юридичної значущості¹.

Текст службового листа повинен бути бездоганним, адже чітко, зрозуміло, грамотно та коректно сформульований, він є запорукою позитивного, успішного вирішення порушеного питання. Він є основним реквізитом документа і одним із головних ознак для класифікації².

Розглядаючи класифікацію службових документів, слід враховувати їхню тематичну різноплановість та характерні особливості. Службові листи є яскравим прикладом для здійснення класифікації методом групування чи утворення класів відповідно до визначених ознак. Однією серед таких ознак є *функційна*, яка полягає у поділі службових листів на такі, що потребують відповіді та на такі, що не вимагають їх. У довіднику С. В. Шевчука виокремлюються такі листи:

1) що потребують відповіді: листи-прохання, листи-звернення, листи-пропозиції, листи-запити, листи-вимоги;

2) що не потребують відповіді: листи-попередження, листи-нагадування, листи-відмови, листи-повідомлення, листи-підтвердження, листи-розпорядження, супровідні та гарантійні листи.

Ще однією ознакою автор довідника визначає «за кількістю адресатів»:

1) звичайні листи – надсилаються на адресу однієї установи;

2) циркулярні листи – надсилаються низці установ;

3) колективні листи – надсилаються на одну адресу, але від імені керівників кількох установ³.

Однак, з огляду на плинність часу і уточнення вимог до документування, це не всі ознаки, за якими можна згрупувати службові листи. Тож, спробуємо їх проаналізувати.

Усім відомо, що службові листи та їхні різновиди є наймасовішою складовою службових документів, які часто відносять до довідково-інформаційних. Оскільки вони мають допоміжний характер відповідно до організаційно-розворядчої документації, спонукають до дій або доводять інформацію до відома адресата, у них використовують офіційно-діловий стиль викладення тексту, але індивідуальною для кожного, культурою ділового мовлення. І, як було зазначено вище, це призводить до написання текстів із різним цільовим призначенням, зумовленим потребою у виконанні певної функції документом, що спонукає до наукової класифікації ознак службових листів.

Увагу привертає пропонована А. Ю. Чуковенком і В. Ф. Янковою таблиця класифікації службових листів. Автори спочатку поділяють листи на дві основні групи: службові та особисті. Службові листи вони класифікують за такими ознаками:

1. За видом зв'язку: телеграма, телекс, телефонограма, електронне повідомлення, діловий лист, що відправляється по факсу чи пошті.

2. За територіальною ознакою: внутрішні (в межах держави) та міжнародні листи.

3. За місцем в інформаційному обміні: ініціативні листи, листи-відповіді.

4. За завершеністю інформаційного обміну: листи, що вимагають відповіді та не потребують її.

5. За станом у системі документообігу: вхідні та вихідні листи.



6. За рівнем типізації: типові листи та у довільній формі.

7. За побудовою: прості (розділяють одне питання) та складні (розділяють декілька питань).

8. За відношенням до дій партнерів: лист-подяка, лист-привітання, лист-схвалення, лист-вимога, лист-побажання тощо.

9. За ставленням до повноти та точності інформації: лист-запит, лист-підтвердження, лист-спростування тощо.

10. За тематикою: листи з питань матеріально-технічного забезпечення, фінансів, будівництва, транспорту, культурного обміну і т.д.

11. За ієрархією управління: листи вищого рівня, підвідомчих та сторонніх організацій.

12. За правовим статусом кореспондента: листи юридичним і фізичним особам, низці організацій (інформаційні), одній організації, структурному підрозділу, посадовій особі, листи громадян (індивідуальні, колективні), парламентські, депутатські запити.

13. За кількістю адресатів: лист з однією або з кількома адресами.

14. За кількістю листів від одного автора: первинні, повторні листи.

15. За наявністю інформації про адресата: листи, що містять відомості про автора та анонімні звернення.

Згадані автори публікацій зазначають, що на цьому переліку ознак класифікації листів не вичерпується окресленими підставами поділу, та вказують ще декілька ознак класифікації, наприклад: статус відправника і одержувача, терміновість підготовки і виконання, категорія доступу до інформації, віднесення до певних поштових категорій і розрядів тощо⁴.

Має місце й інший погляд на класифікаційні ознаки службових листів:

1) за обмеженням доступу: звичайні та конфіденційні листи;

2) за строком виконання: листи, що виконуються в загальноприйняті строки та термінові листи;

3) за обсягом: короткі (стислі) – 1-2 пропозиції, середні – до 1 сторінки, просторі – понад 1 сторінку;

4) за видом інформації: текстові, комбіновані – поєднують у собі фрагменти тексту з таблицями, анкетами і графічними зображеннями;

5) за стилем викладу: офіційні, приватні;

6) за комплектністю: листи з додатками і без додатків;

7) за композицією: прості і складні – стосуються одного або двох і більше питань;

8) за способом адресування: листи цільового призначення і циркулярні – направляються за однією або кількома адресами;

9) за інформаційним приводом для створення: ініціативні листи, листи-відповіді;

10) за функціональним призначенням: супровідний лист, лист-запрошення, інформаційні та рекламні листи, лист-вибачення, лист-нагадування, лист-повідомлення, лист-привітання, лист-подяка, лист-відмова, лист-нагадування, гарантійний лист, лист-прохання, лист-співчуття, лист-запит, лист-заява, лист-доповнення, рекомендаційний лист, листи-звернення в різні інстанції, комерційні листи (лист-оферта, рекламація)⁵.

Таке наукове бачення є більш стислим, конкретним та структурованим, що дає змогу краще зорієнтуватись у видах та різновидах службових листів. А це, в свою чергу, полегшує роботу над визначенням їхніх класифікаційних ознак. Однак, і це ще не останнє бачення щодо правильного визначення класифікації.

Розглянемо також класифікаційну схему на основі розробок М. І. Басакова та посібників «Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти». Ця схема враховує такі ознаки:

1) функціональності: листи, що вимагають відповіді (лист-запитання, лист-прохання, лист-звернення, листи-пропозиція тощо) або що не потребують її (лист-попередження, лист-нагадування, лист-запрошення тощо);

2) тематики:

– ділова кореспонденція, що стосується економічних, правових, фінансових та інших форм діяльності організації;

– комерційна кореспонденція – листування з питань матеріально-технічного постачання та збути.

3) за адресатом: звичайні та циркулярні листи;

4) за структурою:

– регламентовані (стандартні) листи – вирішують типові питання економічно-правових ситуацій, реалізуються у вигляді стандартних синтаксичних конструкцій;

– нерегламентовані листи – є авторським текстом, тобто, не мають стандартних синтаксичних конструкцій; мають вигляд формально-логічної розповіді чи етикетного тексту.

5) за аспектами:

– лист-нагадування – факт нагадування;

– гарантійний лист – забезпечення гарантії, тобто лист, що забезпечує виконання викладених



у ньому зобов'язань; у ньому адресату, зазвичай, гарантується надання оплати або іншого (місця роботи, можливості проведення досліджень, ремонту тощо);

– лист-підтвердження – вказівка на досягнуту ступінь згоди, доконана дія, підтвердження факту;

– лист-відповідь – має залежний характер від ініціативних листів, так як тема його тексту вже задана і залишається викласти зміст вирішення поставленого в ініціативному листі питання, чи то прийняття, чи відмова від пропозиції або виконання прохання;

– інформаційний лист – інформування про майбутні або вже проведені заходи;

– лист-запрошення – письмове запрошення адресату взяти участь в якому-небудь заході. Листи можуть адресуватися як конкретним особам, так і установам. У них розкривається характер заходу, що проводиться, зазначаються строки проведення та умови участі в ньому;

– лист-ініціатива – це лист, що вимагає відповіді. Значна частина таких листів висловлює прохання (пропозицію, запит) до адресата у вирішенні будь-яких питань;

– супровідний лист – містить текст, в якому адресат інформує про документи, що додаються до листа;

– лист-попередження – містить попередження про можливі відповідні дії тощо⁶.

Слід відзначити, що один і той же лист може бути як одноаспектним, так і багатоаспектним, тобто містити відразу гарантію, підтвердження і нагадування.

Аналізуючи викладену вище класифікацію, звернемо увагу на нерегламентовані листи, адже саме вони створюють ту ситуацію, коли майже не щодня виникають нові види службових листів. Це, в свою чергу, може слугувати виникненню нових класифікаційних ознак, що призводить до невизначеності та плутанини в ознаках класифікації видів службових документів.

М. В. Васильєв і М. Ю. Рогожин пропонують класифікувати службові листи за єдиною ознакою – залежно від їх змісту. Вони виокремлюють тридцять видів службових листів:

- 1) листи-прохання;
- 2) листи-повідомлення;
- 3) листи-запити;
- 4) листи-заяви;
- 5) листи-підтвердження;
- 6) листи-замовлення;
- 7) листи-пропозиції (оферти);
- 8) листа-доповнення;

- 9) листи-рекламації (претензії);
- 10) інформаційні листи;
- 11) гарантійні листи;
- 12) презентаційні листи;
- 13) листи прямої поштової розсылки (директ-мелейл);
- 14) стислі письмові повідомлення (повідомлення, нагадування і т.д.);
- 15) супровідні листи;
- 16) листи-привітання;
- 17) листи-запрошення;
- 18) листи-вибачення;
- 19) листи для висловлення жалю і співчуття;
- 20) листи з нагоди представлення (при заочному знайомстві);
- 21) листи з нагоди від'їзду;
- 22) листи для підтримки контактів і взаємин (іміджеві листи);
- 23) листи-подяки;
- 24) рекомендаційні листи;
- 25) міні-листи (листи-шаблони, листи-маятники і т.д.);
- 26) листи-листівки;
- 27) листи негативного змісту (листи-відмови, письмові повідомлення про звільнення або відмову в наданні вакансії, листи з висловленням несхвалення або осуду будь-чиих дій тощо);
- 28) листи для висловлення відмови від будь-якої пропозиції;
- 29) листи для звернення в різні інстанції в приватному порядку;
- 30) листи-резюме⁷.

Щодо класифікації М. В. Васильєва і М. Ю. Рогожина, можна з упевненістю сказати, що вона охоплює всі можливі види службових листів, конкретизує їх функційні ознаки. Автори класифікації стисло і конкретно згрупували листи у різновиди всього лише за однією ознакою, але висвітливши та охопивши всі критерії та аспекти класифікації, створення та функціонування цього виду документа.

Підсумовуючи вищевикладене, можна з упевненістю говорити, що проблема класифікації службових листів існує і є нагальною. Прослідковуються розбіжності щодо визначення класифікаційних ознак службових листів, що потребують наукового аналізу, конкретизації та створення на основі існуючих класифікацій, типово-видової класифікації.

¹ Корж А. В. Юридичне документування : навч. посіб. для студентів вищ. закладів освіти МВС України / Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України. – К., 2001. – 168 с.; Енциклопедия секретаря. – М.: МЦФЭР,



II. Документознавство: історія, теорія, практика

2004. – С. 159. – (Приложение к журналу «Справочник секретаря и офис-менеджера», 1 – 2004).

² Деловая переписка : учеб.-практ. пособие. – 3-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 92 с. – (Высшее образование); Корж А. В. Документознавство. Зразки документів праводілової сфери: навч. посіб. – 3-те вид., стереотип. – К.: КНТ, 2009. – 370, [2] с.

³ Шевчук С. В. Службове листування : довідник. – К.: Літера, 1999. – 108 с.

⁴ Чуковенков А. Ю., Янковая В. Ф. Классификация служебных писем // Секретарь-референт. – 2007. – № 3; *Их же*. Деловая переписка: практ. пособ. – М.: Дело, 2004. – 432 с.

⁵ Даинеко Л. В. Документация в производственном менеджменте в строительстве [Электронный ресурс] : Сетевой электронный ресурс по дисциплине «Документация в производственном менеджменте в строительстве». – УрФУ, 2012. – Режим доступа: http://learn.urfu.ru/subject/index/card/switcher/programm/_subject_id/192.

id/192. – Загл. с экрана. – Библиогр. описание сделано: 01.12.2013; Кузнецов И. Н. Делопроизводство: учеб.-справ. пособ., 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИТК «Дашков и К°» Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти [Электронный ресурс] : метод. пособие / Росархив. – [М.], 2009. – Режим доступа: <http://archives.ru/methodics/instr-office-work.shtml>. – Загл. с экрана. – Библиогр. описание сделано 03.12.2013; Басаков М. И. Приказ и деловое письмо: требования к оформлению и образцы док. согласно ГОСТ Р 6.30 – 2003. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов на Дону: Феникс, 2005. – 224 с.

⁷ Васильев М. В. Деловое письмо. – М.: Налоговый вестник, 2011. – 320 с.; Рогожин М. Ю. Современное деловое письмо: пособие. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ГроссМедиа Ферлаг: РОСБУХ, 2009. – 272 с. – (Делопроизводство и кадры).

В статье поднята проблема классификации служебных писем. Рассмотрено научное видение группировки их по признакам.

Ключевые слова: служебное письмо, переписка, виды писем, классификации, текст служебного письма.

The article highlights the problem of classification of official letters, and views scientific perspectives on grouping the letters by features.

Keywords: the official letter, correspondence, types of letters, classifications, the text of the official document.