**Тема:** Лист-запит.

**Дата: 2.04.2020**

**Група:Езв-72**

**Законспектуйте!**

Лист-запит — різновид документів ділового листування, що відноситься до довідкової групи. Він використовується для отримання необхідної офіційної інформації, довідки або документів, що уточнюють умови угоди, сертифікацію продукту, каталог послуг та інше. Іншими словами, отримати відсутню або підтверджуючу інформацію.

Офіційного стандарту написання листа-запиту немає, його зміст можна викладати в довільній формі, дотримуючись при цьому загальних правил складання ділової документації.

Лист-запит бажано оформляти на офіційному бланку установи-відправника із зазначенням всіх необхідних стандартних реквізитів: найменування та код організації, ІНН, адреса і поштовий індекс, контактні телефони, e-mail, факс, з номером реєстрації в вихідній документації — це додасть листу офіційності. Документ оформляється на аркуші стандартного формату виключно з однієї сторони. Для продовження листування додають ще один лист, при цьому застосовують нумерацію сторінок**.**

**ПРАВИЛА НАПИСАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ЛИСТА-ЗАПИТУ**

Заголовок документа, що розкриває суть запиту (запит про …), вказувати рекомендується, але він не обов’язковий.

Починати лист слід з персонального звернення до одержувача. Відповідно правил ділового етикету допускаються звернення: «Шановний Вікторе Івановичу!», «Шановний пане Сидоров!». Не варто вживати в зверненні скорочення. Усі слова мають писатися повністю, це вказує на вашу повагу до адресата.

У самій суті запиту потрібно чітко і лаконічно сформулювати вимогу або уточнення необхідної інформації, використовуючи стандартні формулювання: в цілях … просимо направити …, просимо вислати на нашу адресу, для укладення … просимо повідомити і т.д. Опишіть важливість надання необхідних відомостей: для термінового оформлення, щоб уникнути конфлікту, в зв’язку з терміновим переглядом та інше. Стиль написання запиту носить офіційний, максимально інформативний характер, без ліричних відступів від теми.

Лист-запит передбачає отримання листа-відповіді. Якщо рішення потрібно отримати в певний термін, то буде доречним в тактовної формі вказати термін отримання відповіді або конкретну дату: просимо дати відповідь в тижневий термін, прошу видати документи при першій нагоді і т.д.

Текст листа повинен бути коротким, написаним простими фразами в нейтральному тоні. Не допустимі орфографічні та пунктуаційні помилки, фрази з погрозами і ультиматумами. Нейтральний тон з повною відсутністю емоційного підтексту — норма офіційного листування.

Завершують послання коротким підбиттям підсумків. Резюмуючи вищевикладене, припустимо ввічливо висловити надію в те, що дана проблема найближчим часом буде вирішена: наша компанія зацікавлена в …, з надією на … У висновку також допустимі етикетні фрази: з нетерпінням чекаємо, будемо вдячні, буду сподіватися на швидку відповідь, сподіваюся на подальшу співпрацю.

Запит засвідчується підписом відправника з розшифровкою (ПІБ, посада) із зазначенням дати, при необхідності ставиться печатка.

Вносити будь-які поправки або доповнення до підписаного листа не допустимо.

Складається документ в єдиному екземплярі. Він підлягає візуванню в журналі вихідної документації з номером, присвоєним йому при складанні, і датою реєстрації.

**Приклад.**

|  |  |
| --- | --- |
| ТОВ «КиївЛасощі» м. Київ, вул. Львівська, 9а Тел. 00-00-00, Директору ТОВ «Молокава» В.А. Коваленку 01.01.2019 року, вих. № 29 |  |

Запит на надання копій документів

Шановний Валерій Антонович!

Для відновлення втраченої внаслідок пожежі в офісі документації просимо вас найближчим часом надіслати нам копії розрахункових документів про надходження і списання фінансових коштів, поставки, а також банківських виписок за рахунком ТОВ «КиївЛасощі» номер рахунку: 0000000000000000000 за період з 01.01.2017 по 12.12.2018 року включно.

Заздалегідь вам вдячні.

Головний бухгалтер ТОВ «КиївЛасощі» / Боженко / І.П. Боженко

**Тема:** Відповідь на лист-запит.

**Дата: 2.04.2020**

**Група:Езв-72**

**Законспектуйте!**

Кожне підприємство в обов’язковому порядку веде службове листування. Це зручний засіб обміну відомостями між сторонами. До того ж письмові домовленості, на відміну від усних, мають юридичну силу.

Лист-відповідь є частиною ділового листування і складається у відповідь на офіційну пропозицію, запит або прохання. Він може містити як схвальне рішення (згоду), так і відмову. Такого роду листи в службовому листуванні підпорядковуються групі правил, яких потрібно дотримуватись при їх написанні. До них відносяться:

1. Оперативність. При отриманні листа-прохання або запиту, потрібно негайно відреагувати і надіслати відповідь, щоб виглядати в очах клієнтів і підприємців відповідальним та надійним партнером.
2. Належне оформлення. Складається на фірмовому бланку з необхідними двосторонніми реквізитами.
3. Конкретність висловлювань. Лист-відповідь тематично підпорядковується запиту, тому в ньому повинні зберігатися:

* послідовність;
* терміни та визначення;
* семантичні поняття;
* грамотне викладення (переносити помилки з ініціативного листа не рекомендується).

Даний документ повинен містити посилання на початковий запит (дату та номер запиту). Це спростить обробку кореспонденції.

Лист відповідь з відмовою належить починати зі слів подяки. У тексті використовуються фрази в доброзичливому тоні, щоб не образити одержувача ( «На жаль, наше підприємство не має можливості прийняти Вашу пропозицію на цей момент»). Далі вказуються детальні причини відмови.

Випадки в яких виникає необхідність складати і відправляти лист-відповідь:

* У загальнодержавні інстанції (наприклад, до податкової інспекції на запит про фінансову звітність).
* Імпортерам (якщо вони запросили прейскурант для оформлення замовлення).
* У відділення банків (наприклад, на вимогу довідки про ділову репутацію).
* У правові органи (при запиті об’єктивних доказових свідчень).
* Покупцям (на прохання про можливість і дату проведення поставки товарів).
* Фізичній особі (при запиті відомостей про вакансії на певну посаду в організації).

**ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ ЛИСТА-ВІДПОВІДІ**

Лист-відповідь може бути написаний від руки або в друкованій формі, з витриманим офіційно-діловим стилем. Це означає застосування мовних прийомів, та викладення інформації відповідно до прийнятих правил.

Текст листа повинен бути:

* офіційним, знеособленим, що підкреслює якусь дистанцію між контрагентами;
* адресним, тобто він призначений конкретній людині;
* без перекручування фактів;
* переконливим і обґрунтованим, що спонукає одержувача здійснювати зазначені дії;
* максимально повним для прийняття можливих рішень.

Перш ніж приступати до написання відповідного листа, необхідно вивчити всі питання, викладені в листі контрагента. Коротко відповісти по кожному з пунктів. Складати лист доцільніше на фірмових бланках при дотримуванні певних вимог:

* Повні реквізити компанії-відправника (назва організації, адреса, номер телефону, факсу та ін.)
* Вказуються в верхньому кутку сторінки. Справа пишеться посада та ім’я керівника компанії, куди та кому направлений цей документ ( наприклад, Голові ради директорів Ковальову С.І.).
* У реєстраційному журналі проставляється вихідний номер і дата відправлення листа. Запис потрібен для пошуку даних про листування в разі виникнення спірних питань.
* Коротка тема листа (не обов’язково).
* Наявність шанобливого звернення до представника, який отримує відповідь (наприклад, Шановний Сергію Івановичу).
* Основний текст (логічні відповіді на поставлені питання).
* Додаткова документація прикладається в додаток.
* Підпис директора або уповноваженої особи, печатка (не обов’язково).

**Приклад.**

|  |
| --- |
| Генеральному директору ТОВ «ІнженерінгПлюс» (ПІБ генерального директора) |

Шановний (ПІБ директора)!

Нами уважно вивчена ваша пропозиція на постачання та обслуговування нового виробничого обладнання. На жаль, на думку наших фахівців, перелаштування нашого устаткування під нове виробництво обійдеться нам значно дешевше ніж купівля нового обладнання, тому ми відмовляємося від вашої пропозиції на постачання, але готові розглянути пропозицію по обслуговуванню нашого устаткування.

В.О. директора виробництва  
ТОВ «ЕджСтрейч»  
(ПІБ директора виробництва)  
тел: 000-000-00-00  
Email: 0000@gmail.com