

ҚЫЗМЕТТІК ХАТТАРДЫ (ІСКЕРЛІК ХАТТАРДЫ) ЖАЗУҒА АРНАЛҒАН НҰСҚАУЛЫҚ

Қызметтік хаттар – бұл іс құжаттарының ең көп тараған түрі. Хат басқа кәсіпорынмен немесе мекемелермен әртүрлі мәселелер бойынша жедел байланысу үшін жасалады. Хат арқылы алдын-ала келіссөздер жүргізіледі, кәсіпорындар арасындағы қарым-қатынастар анықталады, талап-шағымдар айтылады, ұсыныстар жасалады, өзара пайдалы ақпарат алмасу іске асырылады [1, 155-156].

Қызметтік хаттар ресми стильде, кәсіпорынның фирмалық бланкісінде толтырылады. Хат мазмұны және мақсаты бойынша ақпараттық, кепілдік, рекламациялық (наразылық), коммерциялық, сұрату-хаттар, шақыру хаттар және т.б. болады [1,156].

Қызметтік хаттың мынадай міндетті бөлімдерден тұрады:

1. **Тақырыбы.** Егер қызметтік хат фирмалық бланкке емес, таза қағазға жазылса жоғары жағына алдымен мекеменің толық атын, мекен-жайын, телефон нөмірін жазасыз. Егер мекеме мен адресат арасында хат жазысу үнемі болып тұратын болса, онда қағаз бетінің орта тұсына келген хаттың нөміріне және келген мерзіміне сілтеме жасауға болады. Мысалы: *«Сізден 2019 жылы 16 желтоқсанда келіп түскен шығу нөмірі 1007-хатқа орай»*

2. **Мерзімі.** Хат жазылып отырған күнді қағаздың оң жақ бұрышында көрсетесіз. Хат жазылған айды цифрмен емес жазбаша көрсеткеніңіз дұрыс. Себебі цифрды тез шатастырып алуға болады, оның үстіне кейбір елдерде бірінші цифр жазылған күнді емес айды білдіреді.

3. **Хат жолданып отырған мекеменің аты мен адресаттың аты-жөні.** Тақырыптан кейін хат жолданып отырған мекеменің атын, келесі жолға адресаттың аты-жөнін жазасыз. Ер адамның аты-жөнінен кейін *«мырза»*, ал әйел адамның аты-жөнінен кейін *«ханым»* деп жазуға болады. Адресаттың лауазымын да көрсеткен дұрыс, бірақ міндетті емес. Егер адресаттың лауазымы көрсетілсе, *«мырза»* және *«ханым»* деген сөздерді жазбайсыз. Егер адресаттың тегін білмесеңіз, оның лауазымын ғана көрсетсеңіз болады. Мысалы: *Республикалық «Жас алаш» газетінің редакторына, немесе № 105 орта мектептің директорына және т.б.*

Хат алушының адресін жазғанда мына элементтерді көрсетесіз: почта индексі, ел аты (*Қазақстан Республикасы*), елді мекеннің типі (*қала, аудан, ауыл*), жердің аты (*Алматы, Талдықорған, Семей*), көше, алаң, проспект аты (*Достық даңғылы, Жаңа алаң, Республика алаңы, Манас көшесі*), үй нөмірі.

Үлгі:

ҚР Әділет министрлігі

Заң басқармасының бастығы

А. Омаровқа

Адресат атауынан кейін оның почталық мекен-жайы көрсетілгені

жөн:

ҚР Әділет министрлігі

Заң басқармасының бастығы

А. Омаровқа

480035, Астана

Кенесары к-сі, 12-үй

4. Кіріспе сөз. Ресми кіріспе сөздің қабылданған стандарт формалары бар. Егер сіз респондентпен бұрыннан өте жақын қарым-қатынаста болсаңыз ресми кіріспе сөзді біраз жұмсартып қолдануыңызға болады.

Кіріспе сөз мекеме, ұйымға да, ұйым басшысына жеке де қарата айтыла береді. Кіріспе сөз азат жолдан бастап жазылады. Мысалы:

«Құрметті мырзалар!»

«Мырзалар!»

«Құрметті М.М.Маратов мырза!»

«Құрметті О.О.Оразова ханым!»

«Аса қадірлі С.С.Садықов мырза!»

5. Хаттың жалпы мазмұны мен мақсатын көрсететін бөлік. Бұны кіріспе сөзден кейін бір интервал жіберіп барып қағаздың оң жақшөтіне жеке жолға жазылады. Мысалы: *«№17 тапсырыстың орындалуы жайлы», «Жиенқұлов Ж.Ж. ісіне байланысты», «Қысқы сессияның қорытындысы жайлы»* т.б.

6. Негізгі мәтін. Бұл бөлімде хатты жазу мақсатыңыз айқын, әрі дәл болуы керек. Бірінші, жалпы хаттың мазмұнында не жайлы айтпақсыз соны қысқаша 1-2 сөйлеммен жазыңыз. Екінші, істің жағдайын тоқталыңыз. Келі түскен басты сұрақтарға жауап беріңіз, істелген іс жайлы болса, онда оған қысқаша баға беріп өтіңіз. Үшінші, айтылған мәселеге қатысты ұсыныстарыңызды, нұсқауларыңызды, тапсырмаларыңызды, бұйрығыңызды нақты жазып өтіңіз.

7. Хаттың қорытындысы. Хатты аяқтай келе оның қорытындысына *«Сау болыңыз!»*, *«Жақсылықпен кездесейік!»* тіркестерімен мәндес өздерді жазасыз. Бұл сөздерді жаңа азат жолдан бастап жазасыз. Хаттың түріне қарай *«Құрметпен»*, *«Аса құрметпен»*, *«Құрмет тұтушы»* және т.б. сөздерді пайдаланасыз.

8. Жіберушінің қолы. Бұнда хатты жіберушінің ресми қызметі, аты-жөні жазылып, қолы қойылады. Егер хатқа қол қоятын адамдардың саны бірден көп болса, онда оларды лауазым дәрежесіне қарай орналастырасыз. Ал егер лауазым дәрежелері бірдей болса, әліпбилік ретпен жазасыз. Мысалы:

№ 34 гимназияның
директоры

_____ (қолы)

С. С. Садықов

№ 34 гимназияның
зертхана меңгерушісі

_____ (қолы)

С. С. Сағындықова

9. **Қосымша болса, оған сілтеме қойылады.** Жолдама хатта көрсетілген мәліметтің бәрі қосымша болып есептеледі. Қосымшаның саны бірден көп болса, онда қосымшаның тізімін жасайсыз. «Қосымша», не «Қосымшалар» сөзін ақ беттің сол жақ шетіне жазасыз.

10. **Қосымша.** Қосымшаларға тізім жасап, орларды атап көрсету кезінде мынадай ережелерді сақтаңыз:

➤ Қосымшадағы құжаттар білгілі бер ретпен орналасады. Олар: 1) маңыздылығына қарай; 2) егер құжат маңыздылығы бірдей болса, онда көлеміне қарай; 3) алфавиттік ретпен де тізімдеуге болады.

➤ Қосымшадағы құжаттардың аттары бас әріппен, тырнақшаның ішінде жазылады. Мысалы: «*Шарт*», «*Келісім жобасы*», «*Хаттама*» т.б.

➤ Көп бетті қосымшалардың бетін көрсету қажет.

➤ Егер құжат құпия мәліметтерді сақтаса, онда ол құжатпен кімдер ғана жұмыс жасайтынын көрсетесіз.

➤ Бірнеше дана болып жіберіліп отырған қосымшалардың қай данасы кімге арналғандығын көрсету қажет. Мысалы: *1-данасы – адресатқа, 2-данасы - №40 кәсіптік-техникалық училище директорына, 3-данасы – іске тігу үшін.*

11. **Құжатты дайындаушы, жіберуші жайлы мәлімет.** Құжатты дайындаушы туралы мәліметті қосымшалар туралы мәліметтен кейін көрсетесіз. Егер қосымшалар болмаса, құжатқа қол қоюшы туралы мәліметтен кейін жазасыз. Ол қағаздың сол жағынан ұсаққаріппен жазылады. Онды мынадай мәліметтерді жазасыз:

➤ «Орындаушы» немесе «Құжатты дайындаушы» деген сөз.

➤ Құжатты дайындаушының аты-жөні

➤ Жұмыс телефоны

➤ Құжат дайындалған мерзім көрсетіледі. Мысалы:

«Орындаушы Дайрабаева С.М.

Жұмыс телефоны: 52-60-11

2019 жылғы желтоқсанның 3-і» немесе

«Құжатты дайындаған

Дайрабаева С.М.

Телефоны 52-60-11

03.12.19»

Құжаттың басқа бөлімдерін дайындаушылар туралы мәлімет те осы ретпен жазылады. Мысалы:

«Негізгі орындаушы –

Дайрабаева С.М.

Тел. 52-60-11

Компьютермен терген –

Әбдіков Г.М.

Тел. 42-40-31

12. **Постскриптурм (хаттың аяқ жағына қол қойғаннан кейін «P.S.» таңбаларын қойып, одан кейін жазылған сөздер).** Постскриптурм хаттарда екі жағдайда ғана қойылады. Олар : 1) адресатқа міндетті түрде

жеткізілу керек мәлімет хаттың негізгі мазмұнында айтылмай қалса, хат дайындалып, қол қойылып қойса, онда қолдан кейін «P.S.» белгісі қойылып, жазылмай қалған мәліметтер жазылады; 2) хат мазмұнында айтылған ақпарат өзгерген жағдайда, қол қойылғаннан кейін «P.S.» таңбаларын қойып, жаңа ақпарат жазылады. Оның астына қайтадан қол қойылады. Хатты жедел жіберу қажет болса, онда постскриптум қолмен жазылады. Қол қойылып, мерзімі көрсетіледі [2, 125].

Қызметтік хаттар жайлы тағы да мынадай ақпараттарды білгеніңіз жөн! Олар:

✓ Қызметтік хат тек бір нәрсе туралы ғана жасалады, мысалы, бір нәрсе туралы өтіну немесе хабарлау.

✓ Хаттың көлемі шамамен 2 беттен аспағаны жөн (кейбір жағдайларда – 5 бетке дейін).

✓ Хат екі данада ресімделеді, хаттың түпнұсқасы мекеменің бланкісінде басылады, ал көшірмесі таза стандартты қағазға басылады.

✓ Көшірме данасына бастық қол қоймайды, оны хатшы растайды.

✓ Егер хат мекемеге жіберілсе, онда адресаттағы мекеме атауы атау септігінде жазылып, лауазымды адамның аты-жөнін – барыс септігінде жазылады.

✓ Бір хатта адресаттардың деректемелері төртеуден аспауы керек. Егер құжат төртеуден көп адресатқа жіберілетін болса, тарату тізімі жасалып, әрбір данада нақты дана жіберілетін бір адресат көрсетіледі.

✓ Хаттар мен факстерде құжат түрінің атауы көрсетілмейді.

✓ Хат мәтінінің тақырыбы барынша қысқа және нақты болуы тиіс. Ол әдетте былайша ресімделеді: өзгерістер туралы, құру туралы, өткізу туралы, т.б. мазмұны 4-6 жолдан аспайтын хаттарға тақырыпша ресімделмейді.

Пайдаланылған әдебиеттер:

1. Асқаров Н.Ә., Нәлібаев Ж.Б., Белғара Б.Б. Іс қағаздарын жүргізу негіздері: оқу-қолданбалы құрал / – Алматы, 2007 ж. – 241 бет

2. Дүйсембекова Л. Іс-қағаздарын қазақша жүргізу – Алматы: «Ана тілі» 2005 ж., – 208 бет.