**Тема 4. Дипломатичні документи та дипломатичне листування в міжнародних відносинах**

1. Поняття дипломатичного документа й листування.
2. Види дипломатичного листування.
3. Стандарти при здійсненні письмових комунікацій із зарубіжними партнерами.
4. Загальні вимоги до тексту та мови дипломатичних документів. Документи дипломатичного характеру. Аналіз типів та особливостей заповнення дипломатичних документів: вербальних і особистих нот, особистих листів, пам’ятних записок і меморандумів, заяв і комюніке.

1. Поняття дипломатичного документа й листування.

**Докуме́нти дипломати́чного представни́цтва** — це документи, що використовуються в щоденній роботі [диппредставництва](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%82%D0%B2%D0%BE).

Дипломатичне представництво проводить велику роботу по складанню різних [документів](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82). Цей вид діяльності регламентується певними нормами і[традиціями](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D1%86%D1%96%D1%8F), а також обов'язковими [нормативами](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2), які визначаються відповідними [інструкціями](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F), [положеннями](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F), [нака­зами](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9D%D0%B0%D0%BA%D0%B0%C2%AD%D0%B7&action=edit&redlink=1), що періодично перегляда­ються. Специфічною особливістю документів, що готуються в системі [МЗС](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%97%D0%A1) і надходять ззовні, є те, що вони стосуються не тільки установ держави, але й іно­земних суб'єктів, розташованих як на території держави, так і за її кор­доном. Документи в системі [МЗС](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%97%D0%A1) готуються, як правило, мовою держави, однак з представництвами зарубіжних держав листування ве­деться мовою акредитуючої країни або найчастіше — англійською.

До ***дипломатичних документів*** (вербальні і особисті ноти, особисті листи, пам'ятні записки і меморан­думи, заяви і комюніке), як і до до­кументів внутрішнього, службово­го листування (доповідні записки, циркулярні листи, довідки та інформації, тези до бесід і записи бесід тощо) ставляться єдині вимо­ги: висока [грамотність](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C), чіткість вик­ладу, правильне виділення голов­ного [змісту](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82); переконлива [аргумен­тація](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D1%80%D0%B3%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%C2%AD%D1%82&action=edit&redlink=1), логічна послідовність і т. п. **Дипломатичні документи** не повинні перевантажуватись над­мірним фактичним і цифровим ма­теріалом; якщо вони викликають особливий інтерес, то подаються у вигляді додатків або таблиць. Всі матеріали, які ідуть в додатках, повинні мати посилання на джерело.

Особливо ретельно має готуватись і опрацьовуватись зарубіжна кореспонденція, тому що документи, які направ­лені іншим державам, виправити практично неможливо, а це означає, що навіть незначні на перший погляд помил­ки або неточності можуть мати непрогнозовані наслідки. Відомо немало випадків, коли через випадкові або свідомі неточності у документі виникали неприємні [казуси](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D0%B7%D1%83%D1%81) та [інци­денти](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%86%D0%BD%D1%86%D0%B8%C2%AD%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82&action=edit&redlink=1) в міжнародних відносинах. Будь-яка неточність у**дипломатичному документі** применшує його цінність, а іноді й ставить під сумнів увесь його зміст. Про якісь правки в **дипломатичному документі** не може бути й мови, а тому у цій справі необхідна ретельна підготовча робота.

Дипломатичні документи поділяються на **документи внутрішньовідомчого листування** та д**окументи диплома­тичного листування**.

### Документи внутрішньовідомчого листування

Документи внутрішньовідомчого листування — це до­кументи, що стосуються зв'язку закордонних [диплома­тичних представництв](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%82%D0%B2%D0%BE) з Центром і включають в себе листування з [МЗС](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%97%D0%A1) та іншими державними, рідше з недер­жавними, структурами по конкретних проблемах відно­син з країною перебування або багатосторонніх міжна­родних відносин.

В свою чергу документи внутрішньовідомчого листування умовно можна полічити на документи, що стосуються лише свого відомства, і документи міжвідомчого листування. До документів, які готуються для використання в роботі лише свого відомства належать [***службова записка***](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%A1%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D0%BE%D0%B2%D0%B0_%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1) і [***доповідна записка***](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%94%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BD%D0%B0_%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1).

### Службова записка

**Службова записка** — це форма службового документа, яким дипломат інформує керівництво дипломатичної уста­нови про події та факти, які мали місце або відбудуться в найближчому майбутньому і матимуть безпосередній чи опо­середкований вплив на діяльність закордонної установи і вно­сить відповідні пропозиції.

### Доповідна записка

**Доповідна записка** — форма службового документа, в якому дипломат інформує про виконану роботу чи про ситуа­цію, що склалася у зв'язку з виконанням дорученого завдання.

**Документи**[**дипломатичного представництва**](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B5_%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%82%D0%B2%D0%BE) для внут­рішніх потреб, а також для відправки в Центр можна поді­лити на такі групи:

* інформаційно-довідкові матеріали;
* звітна документація;
* листування з консульських питань;
* листування з приводу планування роботи та кадро­вих питань;
* листування з адміністративно-господарських та фінансових питань;
* листування з МЗС та іншими відомствами і устано­вами України стосовно запитів цих установ та окремих громадян.

## Зовніш­ня документація

Наступним важливим блоком документвпів, що готують­ся в кожному дипломатичному представництві, є **зовніш­ня документація**, до якої відносяться річний**політичний звіт** — основний документ про роботу за річний термін, а також **піврічні звіти**, **політичні листи**, звіти дипломатів про поїздки по країні перебування, **консульські звіти**, звіти інших представництв за кордоном.

## Документи зовнішньо-дипломатичного листування

Окремим блоком слід виділити документи зовнішньо-дипломатичного листування, які займають особливе місце в дипломатичній діяльності і стосуються контактів МЗС та його структур з представництвами іноземних держав.

До документів зовнішньо-дипломатичного листування належать:

### Особиста нота

Особиста нота надсилається з питань надзвичайно важ­ливого та принципового значення і містить в собі інфор­мацію про подію особливої політичної ваги (наприклад, зміну державного устрою, оформлення домовленості по тому чи іншому важливому питанню двосторонніх відно­син і т. д). Посол чи посланник, що вручив вірчі грамоти главі держави перебування, інформує про це своїх колег по дипломатичному корпусу також особистою нотою.

Особиста нота використовується для інформування про тимчасовий чи остаточний від'їзд глави дипломатичного представництва з країни, для представлення тимчасового повіреного у справах, направляється у відповідь на отри­ману особисту ноту. В останній час, особливо у зв'язку із зростанням кількості дипломатичних представництв в Україні, для передачі такого роду інформації, як правило, застосовуються вербальні ноти.

Особиста нота складається у формі листа, у першій особі від імені того, хто її підписує. Вона друкується на нотному бланку з державним гербом і підписом під ним «Міністерство закордонних справ України» або «Посоль­ство України в (назва країни)». Загальноприйнятий фор­мат ноти — подвійне ліве поле основного тексту.

Особиста нота розпочинається звертанням. Найпошире­нішою формою звертання є: «Ваша Високоповажносте», «Шановний пане Міністр», «Шановний пане После». Така форма звертання повинна налаштовувати того, хто отри­мує ноту, на доброзичливе ставлення до змісту ноти. Далі йде виклад суті питання, і текст, як правило, розпочи­нається словами «маю честь». В особистій ноті, що містить співчуття або протест слова «маю честь» пропускаються. Закінчується особиста нота компліментом (форма ввічли­вості), в якому автор засвідчує свою повагу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Прем'єр-міністру, Голові парла­менту, Міністру закордонних справ чи Послу (якщо він має особистий ранг Посла)*  *Прошу Вас, пане Прем'єр-міністр (пане Міністр, пане По­сол) прийняти запевнення у моїй вельми високій (до Вас) повазі» або «Користуюся наго­дою, щоб поновити Вашій Високоповажності запевнення...* |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Віце-прєм'єр-міністру, Заступ­нику міністра. Посланнику, Раднику-посланнику,Директору департаменту (якщо вони не мають особистого рангу Посла)*  *Прошу Вас, пане Віце-прем'єр-міністр (пане Міністр... пане Ди­ректоре) прийняти запевнення у моїй високій повазі. (При цьо­му слід пам'ятати, що в багатьох країнах звернення з «віце» (Прем'єр-Міністр) не вживаєть­ся, а пишеться: Прем'єр, Міністр).* | |  |
|  | *Його Високо поважності пану (прізвище)*  *Надзвичайному і Повноважному Послу Королівства Швеція м. Київ.* |  |

До речі, сам текст цієї ноти може коригуватися в за­лежності від стану відносин з країною посла, якому на­правляється нота.

Найпоширенішим документом дипломатичного листу­вання в сучасному світі є вербальні ноти, за допомогою яких міністерства закордонних справ і посольства ведуть між собою офіційний діалог. Раніше, за свідченням ан­глійського дипломата Е. Сатоу, перевага надавалась осо­бистим нотам, бо вербальна нота вважалась «досить сухою за тоном». (4)

### Вербальні ноти

Сьогодні ж вербальні ноти використовуються широко, особливо у двосторонніх відносинах. В них викладаються найрізноманітніші проблеми політичного, економічного, науково-технічного, гуманітарного характеру. *Вербальни­ми нотами* здійснюються запити про візи, повідомляється про дорожньо-транспортні пригоди за участю співробіт­ників посольств, доводиться до відома посольств інфор­мація представницького (протокольного) характеру (про організацію поїздки дипломатів по країні, про запрошен­ня дипломатів на найрізноманітніші заходи — з нагоди національних свят, Нового року, зустрічі з керівником держави тощо).

*Вербальні ноти* служать для оформлення домовленос­тей щодо зняття найрізноманітніших проблем двосторонніх відносин. Текст вербальних нот складається від третьої особи, друкується на нотному бланку, має вихідний но­мер і дату відправки; після тексту ноти ставиться печатка МЗС або дипломатичного представництва, нота не підпи­сується. Надзвичайно важливо, щоб зображений на печатці герб мав правильне положення. Глави деяких дипломатич­них представництв в кінці тексту вербальної ноти або на печатці ставлять свої ініціали. Хоча це і не є обов'язко­вим, проте в багатьох країнах ця практика розповсюджена і вважається бажанням надати документу особливої ваги.

Вербальна нота розпочинається і закінчується комплі­ментом із зазначенням повної назви відправника і адреса­та: *«Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Міністерству закордонних справ, Посольству (Республіки Польща) і має честь повідомити...»* і далі по тексту. Закінчується вербальна нота компліментом із ско­роченою назвою відправника і адресата: *«Міністерство користується цією нагодою, щоб поновити Посольству за­певнення в своїй глибокій повазі»*.

У деяких випадках, наприклад при повідомленні про дорожньо-транспортну пригоду з людськими жертвами слова «користується нагодою» опускаються і комплімент має таку форму: *«Міністерство поновлює Посольству за­певнення у своїй глибокій повазі»*.

Якщо **вербальна нота** міністерства є відповіддю на ноту посольства, то вона розпочинається так: *«Міністерство закордонних справ України засвідчує свою повагу Посоль­ству Республіки Болгарія у зв'язку з нотою Посольства № від (число, місяць, рік) має честь повідомити на­ступне...»*.

[Комплімент](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D1%96%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82) в нотах може опускатися, якщо в ноті міститься протест у зв´язку з діями співробітників посольств чи держави, які трактуються як незаконна діяльність або грубе порушення норм поведінки. В такому випадку [комплімент](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9A%D0%BE%D0%BC%C2%AD%D0%BF%D0%BB%D1%96%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82&action=edit&redlink=1) виглядав би недоречним і спотворював би харак­тер ноти.

[Комплімент](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D1%96%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82) не вживається в нотах про оголошення [трауру](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D1%83%D1%80) в країні, в нотах з висловлюванням співчуття, а також за принципом взаємності, якщо в тій чи іншій країні компліменти в дипломатичній практиці не застосо­вуються.

Діапазон протокольних формул ввічливості надзви­чайно широкий і з його допомогою можна підкреслити суворіший тон або більшу теплоту офіційного докумен­та. Різні вирази, риторичні звертання, двозначні подяки, знаки наголосу, скорочення типу «т. з.», «т. п.», і «т. д.» в нотній практиці абсолютно неприпустимі. При складанні тексту [ноти протесту](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9D%D0%BE%D1%82%D0%B0_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%81%D1%82%D1%83&action=edit&redlink=1) треба завжди пам'ятати, що вона може бути відхиленою адресатом, а це, як правило, по­тягне за собою загострення конфлікту з далеко не визна­ченими наслідками.

В цілому ж при дипломатичному листуванні треба зав­жди пам'ятати просте і мудре загальнолюдське правило: **«Ніщо не ціниться так дорого і не коштує так дешево, як ввічливість».**

Широко застосовуються також інші документи, що не потребують комплементарного оформлення. Це — пам'ятні записки і меморандуми

### Пам'ятна записка

[Пам'ятна записка](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%9F%D0%B0%D0%BC%27%D1%8F%D1%82%D0%BD%D0%B0_%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BA%D0%B0&action=edit&redlink=1) — дипломатичний документ, що пе­редається особисто і метою якого є звернути увагу та підкреслити важливість зробленої під час бесіди заяви або переданого прохання. Він також переслідує мету — полег­шити подальший розгляд питання, попередити можливість неправильного тлумачення чи розуміння бесіди або усної зая­ви. Пам'ятна записка складається в безособовій формі з вживанням безособових виразів типу: «піднімається прохан­ня», «доводиться користуватися», «повідомляється» і т. п., не містить в тексті жодного звернення чи компліменту.

Пам'ятні записки пишуться на звичайному папері без герба. Адреса і вихідний номер не проставляються; за­значаються лише місто і дата передачі: *«м. Київ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ черв­ня 20 \_ \_ року»*. Над текстом записки робиться надпис: *«Пам'ятна записка»*. Пам'ятні записки направляються на прохання особи, з якою відбувається бесіда, або як нагадування про те чи інше питання.

### Меморандум

**Меморандум** — це документ, в якому розглядається фак­тична сторона того чи іншого питання, аналізуються його окремі найважливіші аспекти, викладається аргументація на захист своєї позиції або дискутується позиція проти­лежної сторони. **Меморандум** може бути додатком до осо­бистої чи вербальної ноти або самостійним документом, що передається особисто чи надсилається кур´єром. Додаток **меморандуму** до ноти дає можливість скоротити текст ноти, а з другого боку дозволяє ґрунтовніше викласти пробле­му, яка є предметом нотного листування.

**Меморандум** як додаток до пошти друкується на нот­ному папері без герба, номер, печатка, місце і дата відправ­лення не проставляються. **Меморандум**, що вручається особисто, друкується на нотному бланку, але звернення і компліменту не має. [Печатка](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B5%D1%87%D0%B0%D1%82%D0%BA%D0%B0) і номер на ньому не про­ставляються, але зазначаються місце і дата відправлення.

### Приватний лист

Ще одним видом дипломатичного листування є при­ватний лист напівофіційного характеру. Він переважно адресується знайомим офіційним особам і пов´язаний з якоюсь особистою послугою або стосується питань, які є предметом офіційних переговорів або листування. Цим автор листа підкреслює свою особисту зацікавленість у вирішенні того чи іншого питання за допомогою особи, якій адресується лист.

Приватний лист напівофіційного характеру пишеться на спеціальному бланку (наприклад, бланку Міністерства закордонних справ, Посла) меншого формату, навіть на піваркуша, або на звичайному поштовому папері. Зворотний бік аркуша не використовується ніколи. Як правило, лист починається зі звернення *«Шановний пане»*.

Заключний [комплімент](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D1%96%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82) обов'язковий і залежить від різниці у службовому становищі автора і адресата, характеру їх відносин. В західних країнах звернення і заключний ком­плімент, а інколи і весь текст листа пишуться автором від руки, що надає йому підкреслено приватного характеру.

Номер на листі не вказується, а дата і особистий підпис — необхідні. У випадку, якщо лист пишеться на звичайному папері (не на бланку), то до підпису додаєть­ся і назва офіційної посади автора.

Звання і повне прізвище адресата пишуться тільки на конверті.   
Крім названих вище традиційних документів дипло­матичного листування в наш час все частіше використо­вуються і нові документи, до яких належать **декларації**, **послання**, **заяви глав держав**, урядів, міністрів закордон­них справ, законодавчих органів держави з питань зов­нішньої політики, а також **телеграми**. Як правило, на теле­граму обов'язково дається відповідь. Приводом для на­правлення телеграм можуть бути національні свята і юві­лейні дати, роковини знаменних подій, вступ на посаду глави держави і т. п. Направлення телеграми у зв'язку з вступом на посаду глави держави -— це не тільки знак ввічливості, прийнятий в міжнародній практиці, але й показник рівня та характеру відносин між державами, привід для того, щоб ще раз продемонструвати бажання й надалі поглиблювати і розширювати співробітництво. Це ж стосується і листів — запрошень або подяк.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *ПРЕЗИДЕНТ УКРАЇНИ*  *«\_\_\_\_» травня 1998 року*  *Вельмишановний Пане Президенте,*  *Дорогий друже,*  *Дозвольте висловити Вам слова щирої вдячності за теплий прийом, виявлений під час мого нещодавнього візиту до Республіки Польща.*  *Переконаний, що наша спільна участь в Українсько-польсько­му економічному форумі в*[*Жешуві*](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%96%D0%B5%D1%88%D1%83%D0%B2)*зробила його небуденною подією в розвитку українсько-польських зносин.*  *Хочу також подякувати Вам за надану можливість зустрітися на польській землі з Президентом Литви В. Адамкусом, що ще раз засвідчило Ваше устремління до становлення та консолідації дружніх взаємин між державами Центральної та Східної Європи.*  *Сподіваюсь, що наша наступна зустріч наприкінці червня цьо­го року у Харкові буде для мене не тільки доброю нагодою віддя­чити Вам за гостинність, але й продовжити наш дружній конструк­тивний міждержавний діалог та неформальне дружнє спілкування, що завжди є характерним для наших з Вами відносин.*  *З глибокою повагою Леонід Кучма*  *Його Високоповажності*  *Пану Алєксандру Кваснєвському*  *Президентові Республіки Польща м.*[*Варшава*](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B0%D1%80%D1%88%D0%B0%D0%B2%D0%B0) |  |

### Комюніке

Особливе місце серед дипломатичних документів на­лежить комюніке.

[Комюніке](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%8E%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B5) — це офіційне повідомлення про результати переговорів, яке може бути коротким — у вигляді повідомлен­ня або більш широким з викладенням змісту переговорів чи досягнутих угод та їх публікацією. Комюніке відрізняється від усіх інших дипломатичних документів перш за все тим, що це документ двосторонніх або багатосторонніх перего­ворів і він також в обов'язковому порядку узгоджується сторонами і за своїм характером відноситься до міжнарод­но-правових документів.

2. Міжнародне листування: правила оформлення

Міжнародне листування - уніфікований засіб ділового спілкування, поширений в усіх країнах світу. Основною мовою міжнародного ділового листування є англійська, але економічні стосунки на пострадянському просторі сформували унікальний регіон у міжнародних відносинах, де засобом міжнародного спілкування майже для 20 країн виступає російська мова.

З метою підтримання ділового партнерства з країнами далекого і близького зарубіжжя використовуються бланки листів, що містять постійну інформацію українською та іноземною мова­ми. Якщо ж листуван­ня передбачає спілкування з іншими країнами світу, то бланк оформляється державною і англійською мовами, відповідно до вимог міжнародних правил і стандартів. У результаті сумісних зусиль міжнародних організацій більшість елементів ділових листів стандартизовані або уніфіковані.

Відповідно до світової практики службові листи обов’язково оформляються на бланках. Вимоги до проектування і розробки бланків документів, що використовуються в менеджменті, вста­новлені єдиними міжнародними стандартами ВО 8439-90 “Роз­робка бланків”.

Встановлені формати паперу визначають загальну площу документа. Однак у практиці створення управлінських доку­ментів ця загальна площа документа поділяється на текстову і технічну частини (береги).

Текстова частина (image area) - це певна площа документа, що містить інформацію, яка може використовуватися, зберіга­тись або передаватись іншими словами, на ній розміщуються майже всі реквізити документа. Береги (margin) - технічна ча­стина загальної площі документа, що являють собою простір між крайкою паперу і текстовою частиною.

Міжнародним стандартом встановлено такі розміри берегів і текстової частини ділових листів:

* текстова частина для формату А4 - 183х280мм;
* текстова частина для формату А5 - 183х131.

Виходячи з цих заданих параметрів, правий і нижній бере­ги документа формату А4 і А5 мають дорівнювати ± 7мм. Вка­зані параметри можуть використовуватись і для інших форматів ряду А.

Ділове листування між партнерами передбачає перш за все обмін інформацією, що повинна розміщуватись, незалежно від обраного формату паперу, в текстовій частині бланка. Тексти всіх службових листів, як правило, оформляються за допомо­гою друкарських пристроїв. Це, в свою чергу, потребує встанов­лення стандартної табуляції всієї корисної площі документа. Для зручності використання і дотримання стандартної табу­ляції ширина текстової частини, що дорівнює 183мм (або 72 друкованим знакам), може бути поділена на 8 граф, по 9 умов­них знаків кожна. Найбільш поширеними зонами для внесен­ня реквізитів ділового листа є:

* зона довідок про автора документа (Issuer field);
* зона посилань (Reference field);
* зона адресувань (Address field).

Довідкові дані про автора (відправника) документа (Issuer field) включають: зображення емблеми (логотипу) установи, назву організації, назву структурного підрозділу або посадової особи. До довідкових даних про відправника додаються також відомості про поштову адресу, номери телефонів, факсу, елект­ронної пошти тощо. Ця додаткова інформація може розміщу­ватись, на відміну від вітчизняної практики документування управлінської діяльності, в нижній частині бланка після основ­ного тексту документа.

Величезне значення при складанні дипломатичного до­кумента має правильність написання імені, прізвища і [ти­тулу](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%A2%D0%B8%C2%AD%D1%82%D1%83%D0%BB&action=edit&redlink=1) адресата. Вони повинні точно відповідати записам в офіційних документах. Це особливо стосується складних імен і прізвищ, наприклад арабських, іспанських і т. п. При цьому не допускаються жодні, здавалося б, на наш по­гляд, закономірні скорочення. Наприклад, повний титул нинішнього глави Малайзії звучить так: Його Величність Султан Азлан Шах, Верховний глава Малайзії, Аконг Ма­лайзії, а нинішнього глави держави і уряду Брунею-Даруссалам — Його Величність Султан Сер Муда Хассанал Болкіах Муіззадін Ваддаулах Султан і Глава держави, Прем'єр-міністр Брунея-Даруссалам.

Зона посилань (Reference field) на бланку листа містить, як правило, код документа, в разі потреби - заголовок до тексту листа (стислий зміст), дату, посилання на дату і номер вхідно­го документа, а також інші відомості.

Зона адресувань ((Address field) призначена для оформлен­ня одного або двох адресатів. Адресу на службовому листі розм­іщують відповідно до ISO 11180-1993 “Адресування поштове” у визначеній частині на площі довжиною 72 умовних друкованих знаки (76,2 мм) і висотою 9 міжрядкових інтервалів (25,4 мм).

Практика міжнародного листування, що спирається на встановлені правила і стандарти, більш гнучка порівняно з вітчиз­няним досвідом документування управлінської діяльності. Це пов’язано насамперед із відсутністю жорсткої централізованої системи управління економікою в більшості країн світу. В той самий час це не завжди означає спрощення процесів викорис­тання та опрацювання управлінських документів, а іноді навіть стає перешкодою для оперативного отримання достовірної інформації. Про це свідчить наявність різних підходів до розм­іщення реквізитів на бланку листа. Зокрема, для службових листів можуть оформлятись такі змінні реквізити:

* адресування;
* посилання на дату, номер і адресу відправника (Reference line);
* дата (Date);
* звернення до адресата - “До відома” (Attention Line);
* звернення до адресата - формула ввічливості (Solution);
* заголовок (Subject Line);
* основний текст листа (Body of the Letter);
* заключна формула ввічливості (Complimentary Close);
* підпис (Signature);
* відмітка про наявність додатків (Enclosure);
* відмітка про наявність і розсилання копій даного листа (Connotation).

Дотримання встановлених правил в оформленні управлінсь­ких документів має суб’єктивний характер. Якщо фірма вважає за доцільне суворо дотримуватись основних вимог міжнародних стандартів, то зовнішній вигляд її ділової документації може відповідати визначеним нормам. Але якщо менеджмент фірми не приділяє серйозної уваги питанням оформлення ділових па­перів, то надіслані фірмою документи можуть не мати чіткості, а іноді й бути недостатніми за інформаційним вмістом [48].

Найбільш поширеним при складанні ділових листів є бло­ковий стиль (block style). Він дозволяє визначити основні бло­ки службового листа і їх розміщення:

* адресування розміщується ліворуч;
* дата документа і посилання на реєстраційно-довідкові дані проставляється праворуч;
* службовий лист обов’язково має графу “До відома” і звер­тання до адресата, яке розташовується ліворуч;
* текст друкується від лівого берега без абзаців. Для відок­ремлення частин тексту використовуються міжрядкові інтервали;
* особистий підпис, прізвище, найменування посади відправника, а також відмітку про наявність додатків і копій листа розміщують після основного тексту ліворуч.

Кількість друкованих знаків у рядку при оформленні по­штової адреси не повинна перевищувати 30. Рядки адреси дру­кують від одного положення табулятора. Відповідно до реко­мендацій ВПС кількість рядків у поштовій адресі не повинна перевищувати 6. Стандарт ISO 11180-1993 “Адресування по­штове” містить лише рекомендації щодо написання адреси. Сьогодні не може бути встановлена єдина послідовність розм­іщення окремих складових адреси, оскільки законодавство і звичаї кожної країни містять відмінності в питаннях послідов­ності викладу адреси, скорочення географічних назв. Викорис­товуються також різні технічні пристрої для друкування адре­си, що визначає розміри шрифту і крок друку.

приватна особа

Якщо лист адресований фірмі, то спочатку вказується назва організації, а після цього - її поштова адреса.

організація

Адресування листа посадовій особі здійснюється в такій по­слідовності: прізвище, ім’я, посада, назва фірми, поштова адреса.

посадова особа

За правилами міжнародного листування дату листа про­ставляють у правій верхній частині бланка. Міжнародна орган­ізація ІБО рекомендує оформляти датування цифровим спосо­бом у такій послідовності: рік, місяць, день. Наприклад:

2005 05 07 (7 травня 2005 р.)

або:

травень 7, 2005

Однак не всі країни світу використовують такий порядок написання дат. Так, у Великобританії або Росії вказують день, місяць, рік, а в США послідовність написання дати інша: спо­чатку вказують місяць, а потім - день і рік. З метою усунення подібних розбіжностей і досягнення однозначного тлумачення дат доцільно використовувати мовно-цифровий спосіб. На­приклад:

1. May 2005
2. Feb. 2006

Для посилення адресності, тобто акцентування на прізвищі або посаді особи, яка обов’язково повинна ознайомитись із змістом службового листа, у практиці міжнародного листуван­ня використовується графа “До відома”. Вона оформляється окремим рядком під адресою і, як правило, підкреслюється. Наприклад:

Attention: Mr.P.Brown

або: Attention of: P.Brown

або: For the Attention of Mr.P.Brown

Подібна адресованість конкретній посадовій особі не вик­лючає наявності формули ввічливого звертання до керівницт­ва фірми або колективу в цілому. Така форма написання діло­вих листів відпрацьована десятиліттями і включає певні мовні звороти, а саме:

звертання до організації в цілому:

Шановні панове! - Dear Sirs! до чоловіка,

якщо невідоме його ім’я:

Шановний пане! - Dear Sir!

до жінки, якщо невідоме її ім’я:

Шановна пані! - Dear Madam!

до чоловіка, якщо відоме його ім’я:

Шановний пане Віктюк! - Dear Mr Viktuk!

до заміжньої жінки:

Dear Mis Smith

до незаміжньої жінки:

Dear Miss Smith

до жінки, сімейний статус якої невідомий:

Dear Ms Smith

якщо ви звертаєтесь до людини, яку добре знаєте, або до приятеля, то вказується не прізвище, а ім’я адресата:

Dear John

Текст службового листа складається з двох частин: вступ­ної і основної. У вступній частині тексту повідомляють про обставини, плани, виконану роботу і різні подробиці ділового спілкування. У другій частині тексту листа викладають пропо­зиції, прохання, подяки, вміщують розрахунки, підсумки тощо. Завершують основну частину листа формулою ввічливості:

З повагою - Faithfully yours

Найкращі побажання - Best wishes Щиро Ваш - Truly yours.

У ділових листах іноземних кореспондентів підпис оформ­ляється безпосередньо під заключною формулою ввічливості.

Прізвище особи, що підписала документ, проставляється під її особистим підписом, після чого вказується посада. Наприклад:

Truly yours особистий підпис

Mr I.Brown

Manager

Якщо службовий лист підписується посадовою особою, яка тимчасово виконує обов’язки відповідального працівника або керівника фірми, то перед підписом можуть ставитись літери Р.Р. (“за” або “від імені”), що походять від латинського виразу “per procure” (“за дорученням”).

Відмітку про наявність додатків до службового листа про­ставляють у нижньому лівому ріжку, під підписом. Вона скла­дається зі слова Enclosure - (додаток) або Enclosures (додатки).

Якщо про документи, які додаються до листа, в основному його тексті мова не йшла, то поруч зі словом Enclosures можуть перелічуватись назви документів-додатків, надісланих разом з листом. Якщо ж інформація про ці документи міститься в тексті листа, то поруч зі словом Enclosures цифрами проставляють загальну кількість цих додатків, наприклад: 3 Enclosures.

У практиці зарубіжного листування використовують ще одну відмітку спеціального призначення. Це відмітка про копії листа, яку проставляють на нижньому березі бланку. Вона складається зі скорочення С.С. (що може бути перекладене як “копійована копія”) і назви фірми, до якої надіслана копія. Наприклад: С.С. Zepter International Ukraine

Якщо автор листа хоче наголосити, що копій даного доку­мента більше не існує, він може поставити відмітку “без копій”, наприклад: W.C.C/ або without c.c.

Розглянуті правила оформлення службового листа так зва­ним блоковим стилем не є раз і назавжди прийнятими. Служ­бові листи від зарубіжних фірм і посадових осіб можуть мати різні доповнення, особливі відмітки, друкуватись на специф­ічної форми фірмових бланках і т. ін. В документаційному ме­неджменті багатьох країн світу припускається внесення в ділові листи змін і доповнень після їх підписання. Це комен­тується як небажання складати додатковий або новий лист для повідомлення про події, що сталися після підписання основ­ного листа. Така приписка робиться безпосередньо на бланку основного листа після підпису з позначкою P.S. (від латинсь­кого “Post scriptum” - після написаного). Після додаткового повідомлення службовий лист підписується ще раз і відправ­ляється адресату.