

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ
БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

РЕСМИ ІС-ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ БОЙЫНША
ҚЫЗМЕТТІК ХАТ ТҮРЛЕРІ МЕН СИПАТТАМАСЫ

Астана қаласы, 2024 жыл

ІС ҚАҒАЗДАРЫН ЖҮРГІЗУ

Іс қағаздарды жүргізу – бұл құжаттар дайындау және кеңсе құжаттарымен жұмыс жүргізуді қамтамасыз ететін қызмет саласы.

Соңғы кездері **басқаруды құжаттандырумен қамтамасыз ету (БҚК)** деген термин жиі қолданыла бастады. Бұл термин іс жүргізудің ұйымдастыру-техникалық негізін жетілдіруге байланысты, құжаттармен жұмыс жасау саласына есептеуіш техника құралдарын, ақпарат жинау, өңдеу, сақтау және пайдаланудың қазір-гі заманғы ақпараттық технологияларын енгізуге байланысты пайда болды.

Іс қағаздарды жүргізудің негізгі элементтерінің бірі – құжат жасау болып табылады. Құжат жасау

дегеніміз – ақпаратты қағазға немесе басқа да тасымалдаушыға жазу (түсіру) болып табылады. Ол бекітілген нормативтік-құқықтық актілердің ережелері бойынша жүзеге асырылады және заңдық күші болады.

Заңдық күш құжаттың қолданыстағы заңнамаға, оны шығарған органның құзыретіне, ресімдеудің бекітілген тәртібіне байланысты болады.

Басқару құжаттары мекеме құжаттарының негізін құрайды және ісқағаздарды жүргізудің нысаны болып табылады.

ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

Делопроизводство – это отрасль деятельности, которая обеспечивает документирование и организацию работы с офисными документами.

В последнее время все чаще начал употребляться термин **документационное обеспечение управления – ДООУ**. Он возник в связи с совершенствованием организационно-технической основы делопроизводства, в связи с внедрением в сферу работы с документами средств вычислительной техники, современных информационных технологий сбора, обработки, хранения и использования информации.

Одним из основных элементов делопроизводства является документирование. Под документированием понимается запись информации на бумаге или другом носителе. Оно осуществляется по правилам, установленным правовыми нормативными актами, и имеет юридическую силу.

Юридическая сила – свойство документа, предоставленное ему действующим законодательством, компетенцией издавшего органа, установленным порядком оформления.

Управленческие документы составляют основу документации организации и являются объектом делопроизводства.

ҚЫЗМЕТТІК ХАТ ТҮРЛЕРІ (ВИДЫ СЛУЖЕБНЫХ ПИСЕМ):

Ақпараттық хат – информационное письмо
Алғыс хат – благодарственное письмо
Баянхат – докладное письмо
Бастама хат – инициативное письмо
Бас тарту хаты – письмо-отказ
Ескертпе хат – письмо-напоминание
Жарнамалық хат – рекламное письмо
Жауап хат – письмо-ответ
Жолдау хат – письмо-направление
Кепілхат – гарантийное письмо
Коммерциялық хат – коммерческое письмо
Өтініш хат – письмо-просьба
Растау хат – письмо-подтверждение
Талап ету хаты – письмо-претензия
Телефонхат – телефонограмма
Түсінікхат – объяснительное письмо
Ұсыныс хат – письмо-предложение
Хабарлама хат – письмо-извещение
Шақыру хат – письмо-приглашение
Ілеспе хат – сопроводительное письмо

ІЛЕСПЕ ХАТ

Ілеспе хаттар адресатқа қосымша құжаттар немесе материалды құндылықтар қоса жіберілгендігі туралы ақпарат береді.

Ілеспе хатта жіберілген қосымша құжаттағы жағдайлардың орындалуы немесе мақсаты туралы түсініктеме қажет болған жағдайда жазылады.

ҰСЫНЫС ХАТ

Ұсыныс хат – белгілі бір ұйым басшысының жоғары тұрған басшылыққа қызметкердің жалақысын өсіру, дәрежесін көтеру т.б. туралы немесе еңбек нәтижесінің тиімділігін арттыру мақсатындағы жеке қызметкердің ұсынысы жазылған хат түрі.

КЕПІЛХАТ

Кепілхаттың мәтінінде адресатқа орындалған жұмыстың немесе қандай да бір қызметтің (ғимараттың, тұрғын үйдің және т.б. жөндеу жұмыстары) ақысын төлеу туралы кепілдеме беріледі. Хатта адресант ұйым өзіне белгілі бір міндеттеме алады, сондықтан хаттың құқықтық күші болады.

АНЫҚТАМА:

- 1) белгілі бір деректер мен оқиғаларды сипат-тайтын, растайтын құжат;
- 2) қызметтік сипаттағы деректерді растайтын құжат.

МӘЛІМЕТ

Мәлімет – белгілі бір мәселеге қатысты кеңінен ақпарат беретін құжат (ұсыныс жөніндегі мәлімет, ескерту жөніндегі мәлімет, талап жөніндегі мәлімет және т.б.).

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Сопроводительные письмо информируют адресата, о направлении к нему прилагаемых документов или отправленных материальных ценностей.

ПИСЬМО-ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Письмо-предложение – вид письма, который содержит предложение руководителя определенной организации к вышестоящему руководству о повышении заработной платы, звания и т.п. сотрудника или предложение индивидуального сотрудника, с целью повышения эффективности результатов труда.

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

В тексте **гарантийного письма** адресату дают гарантии, оплаты выполненной работы или предоставление каких-либо услуг (работы, помещения, жилья и т.п.). В письме организация-адресат берет на себя определенные обязательства, поэтому письмо имеет правовую силу.

СПРАВКА:

- 1) документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов или событий;
- 2) документ, подтверждающий факты служебного характера.

СВЕДЕНИЯ

Сведения – документ, представляющий собой обобщенные данные по одному вопросу (сводка предложений, сводка замечаний, сводка требований и т.д.).

БАС ТАРТУ ХАТ

Бас тарту хат қандайда бір іс-әрекетті орындауға мүмкіндік болмағанда немесе өтініш (бұйрық, тапсырма т.б.) заң актілеріне қайшы келген жағдайға оны орындамау туралы хат түрінің бірі болып табылады.

ЖАУАП ХАТ

Жауап хаттың мәтіні бастама құжаттың мазмұнына байланысты болады. Мұнда хатқа, сұрау салуға, өтінішке, үндеуге, ұсынысқа, талап етуге байланысты жауап жіберіледі. Жауап хатта жауап берілетін бастама (кіріс) хаттың индексі мен күніне сілтеме берілуі тиіс. Егер бастама хат жеке тұлғадан түссе, сілтемеде кіріс құжаттың түскен күні көрсетіледі. Мәтінде бастама хатқа байланысты қабылданған шешім беріледі: ұсыныстан бас тарту, өтінішті орындау, сұрау салуға жауап. Жауап нақты, анық түрде берілуі тиіс.

ТАЛАП ЕТУ ХАТ

Талап ету хатты әдетте сатып алушы кәсіпорын міндетіне жауапкершіліксіз қарайтын жеткізуші ұйымға жолдайды. Мәтінде хат иесінің талаптары мен шағымдары көрсетіледі, бұл талаптар негізделеді, қажет болған жағдайда, хат иесі өзіне аударуды сұрайтын соманың егжей-тегжейлі есебін көрсетеді. Хатқа ұйымның басшысы немесе оның орынбасары қол қояды.

ПИСЬМО-ОТКАЗ

Письмо-отказ является одним из видов писем, в которых содержится отказ о невозможности выполнения каких-либо действий или о невыполнении заявлений (приказа, поручений и т.д.) в случаях, когда они противоречат законодательным актам

ПИСЬМО-ОТВЕТ

Текст **письма-ответа** зависит от содержания инициативного документа. Ответ посылают на письма, запросы, просьбы, обращения, предложения, требования. Письмо-ответ должен содержать ссылку на индекс и дату инициативного (входящего) письма, на который дается ответ. Если инициативное письмо поступило от частного лица, в ссылке указывают дату поступления входящего документа. В тексте излагают решение, принятое по инициативному документу: отказ от предложения, выполнение просьбы, ответ на запрос. Ответ должен быть изложен в конкретной, четкой форме.

ПИСЬМО-ПРЕТЕНЗИЯ

Письма-претензии обычно посылают предприятия-покупатели в адрес нерадивой организации-поставщика. В тексте указывают требования и претензии заявителя, обосновывают эти требования и, если необходимо, указывают подробный расчет суммы, которую заявитель просит ему перечислить. Письмо подписывает руководитель организации или его заместитель.

ЖОЛДАУ ХАТ

Жолдау хат – белгілі бір ұйым басшысының екінші бір ұйым басшысына немесе жеке қызметкерге белгілі бір тапсырманы орындату мақсатында жолданатын хаттың түрі.

ЕСКЕРТПЕ ХАТ

Ескертпе хаттың мәтінінде қандай да бір іс-әрекеттің, шараның, оқиғаның жақындағаны, тездетілуі немесе мерзімінің өткендігі туралы хабарланады.

Мұндай хат адресатқа жеке байланыс немесе телефонмен сөйлесу арқылы жауап ала алмаған жағдайда жолданады.

ХАТТАМА

Хаттама – мекеменің, ұйымның, кәсіпорынның жиналысы мен мәжілістерінде қаралған, талқыланған, қорытындыланған жағдайларды тіркейтін ұйымдық-өкімдік құжат.

ТЕЛЕФОНХАТ

Телефонхат – жедел мәселелер бойынша телефон арқылы берілген және алушы жазып алатын құжат. Ол отырыстар, мәжілістер, іскери кездесулер, жоспарланған іс-әрекеттердегі қандайда бір өзгерістер, іс-шаралар туралы жедел хабарлар жіберу үшін пайдаланылады.

ПИСЬМО-НАПРАВЛЕНИЕ

Письмо-направление – вид письма, который направляется руководителем определенной организации к руководителю другой организации или отдельному сотруднику, с целью выполнения определенных поручений.

ПИСЬМО-НАПОМИНАНИЕ

Текст **письма-напоминания** сообщает о приближении, ускорении или истечении срока исполнения, какого-либо действия, мероприятия, события.

Письмо направляют адресату тогда, когда не удается получить ответ с помощью личного контакта или телефонных переговоров.

ПРОТОКОЛ

Протокол – это документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, других формах работы коллегиальных органов.

ТЕЛЕФОНОГРАММА

Телефонограмма – это документ по оперативным вопросам, передаваемый по телефону и записываемый получателем. Она используется для срочного оповещения о заседаниях, совещаниях, деловых встречах, о каких-либо изменениях в запланированных действиях, мероприятиях.

ҚЫЗМЕТТІК ХАТТАР

Қызметтік жазбахат – қандайда бір жұмыстың орындалуы туралы бір лауазымды тұлғаның екінші бір лауазымды тұлғаға жолдауы. Қызметтік хат бір бөлім-шеде дайындалып, қызметтік мәселелерді шешуге екінші бөлімшеге жолданатын құжат болып табылады. Қызметтік хаттар ақпараттық, бастамалық немесе есеп беру сипатында болуы мүмкін.

Мәтінде құрылымдық бөлімшеге немесе лауазымды тұлғаға қатысты іскери мәселелер баяндалады.

БАЯНДАУ ЖАЗБАХАТ

Баяндау жазбахат – ақпараттық-анықтамалық сипаттағы құжат. Ол бұл хатты жазушының өзі жұмыс істейтін ұйымның басшысына немесе жоғары тұрған органға жолдаған қандай да бір мәселе немесе деректен, қорытынды мен ұсыныстан тұруы мүмкін.

Мазмұны мен мақсатына байланысты баяндау жазбахат бастама (ұсыныс жасау, өтінішті, деректі, оқиғаны баяндау) және есеп беру (қандай да бір істің, тапсырманың, жоспардың орындалу барысы, жағдайы, аяқталуы, іссапар нәтижелері, тексеріс және т.б. туралы) сипатында болуы мүмкін.

ТҮСІНІКТЕМЕ ЖАЗБАХАТ:

1) негізгі құжаттың (жоспардың, есептің, жобаның) жекелеген ережелерінің мазмұнын түсіндіретін құжат;

2) лауазымды тұлғаның қандай да бір іс-әрекетті, деректі, оқиғаны түсіндіріп, жоғары тұрған лауазымды тұлғаға ұсынатын хабарламасы. Түсінікхат қызметкер ішкі еңбек кестесін және еңбек тәртібі ережесін бұзған жағдайда (жұмысқа кешігіп келу, жұмыстан қалу, жұмыс орнынан табылмау және т.б.) жазылады.

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Служебная записка – записка о выполнении какой-либо работы, направляемая одним должностным лицом другому должностному лицу. Служебная записка – документ, составляемый в одном подразделении и направляемый в другое подразделение для решения служебных вопросов.

Служебные записки могут иметь информационный, инициативный или отчетный характер. В тексте излагают деловые вопросы, касающиеся структурного подразделения или должностного лица.

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Докладная записка – документ информационно-справочного характера. Может содержать изложение какого-либо вопроса или факта, выводы и предложения составителя, адресованные руководителю своей организации или в вышестоящую инстанцию.

В зависимости от содержания и целевого назначения, докладные записки бывают инициативные (внешение предложений, изложение просьбы, фактов, явлений) и отчетные (о ходе, состоянии, завершении каких-либо работ, поручений, планов, о результатах командировки, проверки и т.д.).

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Объяснительная записка:

1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта);

2) представляемое вышестоящему должностному лицу сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие.

Объяснительные записки составляются в случае нарушения работником правил внутреннего трудового распорядка и трудовой дисциплины (опоздание на работу, прогул, отсутствие на рабочем месте и др.).

ХАТТАР

Хат – пошта арқылы салынатын, мазмұны әртүрлі құжаттардың жалпы аты. Ол мекемелермен, жеке тұлғалармен хабар алысу құралы қызметін атқарады, әртүрлі мәліметтер жіберуге, оқиғалар туралы құлақтандыруға мүмкіндік береді. Хат мәселені басқа құралдар арқылы (жеке әңгіме, телефон арқылы сөйлесу) шешу мүмкін болмағанда қолданылады. Хаттың көптеген түрі бар: жауапты талап ететін өтініш, ұсыныс, шағым, сұрау салу хаттары т.б. Хабарлама, ақпарат, бас тарту, ескерту т.б. мазмұндағы жауапты талап етпейтін хаттар да кездеседі.

ХАБАРЛАМА (АҚПАРАТТЫҚ) ХАТ

Хабарлама хат өзінің стилі бойынша шақыру хаттарына және ақпараттық хаттарға ұқсас болып келеді. Нақты адресат үшін жазылады және сұратуға жауап болып табылады.

Ақпараттық хаттың мәтінде қандай да дерек-тер немесе шаралар туралы хабарланады. Ақпараттық хат арқылы көбіне ұйымның қызметі немесе әртүрлі өнімі насихатталады. Ақпараттық хат нақты адресатқа арналып, сұрау салуға жауап болып табылады.

ПИСЬМА

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте. Оно служит средством общения с учреждениями, частными лицами, позволяет сообщать различные сведения, уведомлять о событиях. Письмо используют в том случае, когда невозможно решить вопрос другими средствами (личная беседа, телефонный разговор). Существует много видов писем: письма, содержащие просьбу, предложение, претензию, запрос, требующие ответа и т.п. Есть письма, которые содержат извещение, информацию, отказ, напоминание и не требуют ответа.

ПИСЬМО-ИЗВЕЩЕНИЕ (ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО)

Письмо-извещение по своему стилю близко к письмам-приглашениям и информационным письмам. Составляется для конкретного адресата и, чаще всего, является ответом на запрос.

В тексте **информационного письма** сообщают о каких-либо фактах или мероприятиях. Часто, с помощью информационных писем пропагандируют деятельность организаций или различную продукцию. Письмо-извещение составляют для конкретного адресата, оно является ответом на запрос.