



VILNIAUS KOOPERACIJOS KOLEGIJA

ALDONA LAURINAVIČIENĖ

PAGRINDINIAI VALDYMO DOKUMENTAI

Mokomoji knyga

Vilnius 2001

TURINYS

PRATARMĖ	3
IVADAS	4
1. ĮSAKYMAI.....	5
1.1. Personalo įsakymai.....	7
2. PROTOKOLAI.....	8
2.1. Visuotinių akcininkų susirinkimų protokolai.....	10
2.2. Savivaldybės tarybos, jos komitetų bei valdybos posėdžių protokolavimas.....	11
2.3. Protokolo kopijos, išrašai.....	11
3. AKTAI.....	12
4. TARNYBINIAI PRANEŠIMAI.....	13
5. SUTARTYS.....	13
6. RAŠTAI, KOMERCINIAI LAIŠKAI.....	15
6.1. Tarptautinio pavyzdžio dalykinio laiško struktūra.....	19
6.2. Raštų, dalykinių laiškų siuntimas.....	23
7. PAREIGINĖS INSTRUKCIJOS.....	25
8. PAŽYAMOS, PAŽYMĖJIMAI.....	29
9. OPERATYVIOJO RYŠIO INFORMACIJA.....	30
9.1. Telegramos.....	30
9.2. Telefonogramos.....	31
10. ĮGALIOJIMAI.....	32
11. ASMENŲ RAŠOMI DOKUMENTAI.....	33
11.1. Asmenų prašymai, pareiškimai, skundai.....	33
11.2. Gyventojų pareiškimų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarka.....	35
11.3. Peticijos.....	36
11.4. Pasiaiškinimai ir paaiškinimai.....	37
11.5. Autobiografija, gyvenimo aprašymas.....	37
11.6. Rekomendacijos.....	38
LITERATŪRA	39

PRATARMĖ

Raštvedyba yra praktinė valdymo mokslo disciplina. Tai organizacijos veikla, susijusi su valdymo veiklos dokumentavimu ir darbo su dokumentais organizavimu. Šią veiklos sritį reguliuoja valstybė. Reglamentuotos dokumentų laikmenos, dokumentų turinys; juridškai reguliuojama ir darbo su dokumentais technologija.

Nėra tokios profesijos, kad nereikėtų dirbti su dokumentais. Tai aktualu ne tik teisės ar valdymo specialistams, bet ir mokslo darbuotojams, inžinieriams, gydytojams, pedagogams. Nuo to, ar greitai bei teisingai darbuotojas mokės parengti dokumentą, didžia dalimi priklausys ir organizacijos darbo sėkmė.

Raštvedybos normos bei dokumentų įforminimo taisyklės kinta. Šią kaitą ypač aktyviai sąlygoja naujos informacijos technologijos. Organizacijų viduje kuriami lokaliniai informacijos tinklai. Tai vadinamasis intranetas. Į šį tinklą paprastai įtraukiamos darbo instrukcijos, darbo saugos taisyklės, ataskaitos, įsakymai, nurodymai, kainynai ir kiti dokumentai. Organizacijos darbuotojai gali peržiūrėti dokumentus ir kitą informaciją, esančią bet kuriame organizacijos padalinyje. Taupomos lėšos, nes nebereikia spausdinti bei dauginti dokumentų. Lokaliniai informacijos tinklai – vienas iš žingsnių į vadinamąją bepopierę raštvedybą.

Europoje kuriama įstatyminė bazė, siekiant įteisinti elektroninį dokumentą. Lietuvoje 2000 m. liepos 11 d. priimtas Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatymas. Įsigaliojus šiam įstatymui, elektroniniai ir popieriniai dokumentai taps ekvivalentiški, t.y. turės tokią pačią juridinę galią.

Raštvedyba siejasi ne tik su informacinėmis technologijomis. Ypatingas valdymo dokumentų ryšys su teisės disciplinomis. Dokumentai turi juridinę galią ir naudojami sprendžiant daugelį organizacijos veiklos klausimų.

Dokumentai rašomi pagal kalbos normas. Viešojo administravimo institucijų bei kitų organizacijų dokumentai rašomi kanceliarine kalba. Tai bendrinės kalbos atmaina, turinti tam tikrų ypatybių.

Dokumentai naudojami organizacijos veikloje, moksliniam darbui ir istoriniams tikslams. Informacija išliks prieinama tik tada, kai dokumentai bus tinkamai suklasifikuoti ir saugomi archyvuose. Tuo būdu, raštvedyba bene glaudžiausiai siejasi su archyvo darbo organizavimu.

Raštvedybos sąvoką sudaro du pagrindiniai teiginiai – dokumentavimas, t.y. dokumentų rengimas ir įforminimas bei pats raštvedybos procesas. Tai dokumentų apyvarta, dokumentų užduočių vykdymas bei vykdymo kontrolė, dokumentų sisteminimas, informacinio paieškos aparato kūrimas.

Pagrindinis raštvedybos objektas – dokumentas. Knygelėje supažindinama su dokumentų sistemomis, pateikiama platesnių ir naujesnių žinių apie pagrindinius valdymo dokumentus. Pateikta medžiaga bus naudinga pradedantiems studijuoti raštvedybą bei kitas valdymo ar teisės disciplinas. Tikiuosi, kad reikalingų žinių knygelėje ras ir praktiniai darbuotojai bei kvalifikacijos kursų klausytojai.

IVADAS

Ištaigos, organizacijos sudaro įvairių rūšių dokumentų. Jie rengiami, kad galima būtų atlikti valdymo veiksmus, fiksuoti jų turinį, kaupti, perduoti, naudoti ir tam tikrą laiką saugoti informaciją.

Visus dokumentus, nepriklausomai nuo jų įvairovės ar ištaigų specifikos, priimta skirstyti į tokias grupes:

- ištaigos organizaciniai dokumentai (nuostatai, įstatai, statutai, steigimo sutartis, institucijos struktūros schema, etatų sąrašai, pareiginės instrukcijos, vidaus darbo tvarkos taisyklės, sutartys);
- ištaigos tvarkomieji dokumentai (įsakymai, potvarkiai, sprendimai, nutarimai);
- ištaigos informaciniai dokumentai (aktai, raštai, komerciniai laiškai, telefaksogramos, pažymos, telegramos, telefonogramos, tarnybiniai pranešimai, protokolai, aktai ir kt.);
- personalo dokumentai (darbo sutartys, įsakymai, darbuotojų asmens kortelės, darbo užmokesčio sąskaitos, socialinio draudimo pažymėjimai);
- ištaigos finansinės apskaitos ir atskaitomybės dokumentai (bendrasis žurnalas, specialieji žurnalai, didžioji knyga, buhalterinės apskaitos sąskaitos, metinės ir tarpinės finansinės ataskaitos, kasos knyga, inventorizacijos aktai ir kt.).¹

Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės ištaigų įstatyme yra sąvoka oficialusis dokumentas. Tai „rašytinis, grafinis, garsinis, regimasis, kompiuterinės informacijos ir kitoks dokumentas, kuris yra susijęs su ištaigos veikla, įtrauktas į tos ištaigos apskaitą ir yra arba šios ištaigos sukurtas, arba jos gautas.“² Su tokiais dokumentais, jei jų informacija nėra slapta, konfidenciali, tarnybinė ar privati, pateikę rašytinį prašymą, gali susipažinti visi asmenys.

Į atskirą grupę galima išskirti komercines sutartis. Tai pagrindinis verslo sferos dokumentas. Pagrindinės tarptautinės prekybos sąlygos išdėstytos Tarptautinėse prekybos terminų aiškinimo taisyklėse, sutrumpintai *Incoterms* bei Jungtinių tautų Prekių pirkimo-pardavimo tarptautinės sutarties konvencijoje, vadinamoje 1980 metų Vienos konvencija.³

Išvardinti dokumentai priskiriami valdymo dokumentų arba organizacinių tvarkomųjų ir informacinių dokumentų (OTID) grupei; pastaruoju metu juos imta vadinti ir dalykiniais dokumentais. Tai pagrindiniai dokumentai, kuriais vykdomos bendrosios valdymo funkcijos. OTID struktūra nurodo dokumento paskirtį bei padeda parinkti dokumento rūšį konkrečiam valdymo sprendimui ar veiksmui.

ĮSAKYMAI

Įsakymas - tvarkomasis dokumentas, kurį leidžia ištaigos vadovas sprenddamas organizacijos veiklos ir personalo klausimus.

Įsakymus leidžia ištaigų, ministerijų, akcinių bendrovių, individualių įmonių vadovai, savivaldybių administratoriai. Tai dažniausiai rašomas tvarkomasis dokumentas. Įsakymuose sprendžiami gamybinės, ūkinės veiklos klausimai, planavimo, atskaitomybės, finansavimo, produkcijos realizavimo, organizacijos struktūros tobulinimo, darbo organizavimo ir kiti klausimai. Šie klausimai priskiriami organizacijos pagrindinės veiklos sampratai.

¹ Šiai dokumentų grupei taikomos kitokios sudarymo ir įforminimo taisyklės, reglamentuotos Lietuvos Respublikos Vyriausybės ar jos įgaliotų institucijų.

² Valstybės žinios, 2000, Nr. 10-236.

³ Verslo ir komercinė teisė, 1999, Nr.3.

Įsakymų projektai rengiami tam tikrais etapais: klausimo esmės studijavimas; būtinos informacijos surinkimas; įsakymo projekto parengimas; projekto derinimas; įsakymo pasirašymas.

Įsakymo projektą rengia specialistai ar struktūriniai padaliniai, kai šį darbą jiems paveda organizacijos vadovas. Projektas gali būti rengiamas ir struktūrinių padalinių iniciatyva. Pastaruoju atveju įsakymo išleidimo būtinybė paaiškinama struktūrinio padalinio parašytame tarnybiniame pranešime.

Įsakymai įforminami tvarkomųjų dokumentų blanke. Sudarytojo pavadinimas užrašomas tokiu būdu:

AB „VILNIAUS ZUNDA“
GENERALINIS DIREKTORIUS
arba
VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS
TEISĖS DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

Blanko vadovo pareigybė rašoma vyriškosios giminės. Parašo rekvizite, jei vadovė yra moteris, rašoma: generalinė direktorė, departamento direktorė.

Įsakyme turi būti užrašytas dokumento pavadinimas, data numeris. Data - įsakymo pasirašymo data. Įsakymai numeruojami iš eilės metų ribose (nuo sausio pradžios iki gruodžio pabaigos). Pagrindinės veiklos ir personalo, atostogų, komandiruočių įsakymai numeruojami atskirai ir formuojami į atskiras bylas.

Dokumento pavadinimas susideda iš dokumento rūšies pavadinimo ir teksto antraštės, pavyzdžiui: *Įsakymas dėl licencijų išdavimo, Įsakymas dėl studentų praktikos, Įsakymas dėl valstybinių brandos egzaminų.*

Įsakymo tekstą paprastai sudaro dvi dalys: konstatuojamoji ir tvarkomoji. Pirmojoje dalyje nurodomos įsakymo paskelbimo priežastys. Jos gali būti tokios:

- valstybės institucijų norminiai dokumentai;
- direktorių tarybos, akcininkų susirinkimo sprendimai;
- priežastys susijusios su organizacijos veikla.

Jei įsakymas rengiamas remiantis aukštesniosios institucijos dokumentu, nurodoma šio dokumento data, pavadinimas, numeris ir teksto antraštė.

Konstatuojamoji dalis nerašoma, jei įsakymo išleidimo priežastis akivaizdi ir tvarkomųjų veiksmų aiškinti nereikia.

Vadovų įsakymų tvarkomoji dalis prasideda koku nors liepiamuoju žodžiu:⁴

P a v e d u skyrių vedėjams...

N u s t a t a u tokią darbo tvarką...

T v i r t i n u pridedamą...

P a p i l d a u ... taisykles

Į p a r e i g o j u skyriaus vedėją ...

L e i d ž i u atostogų ...

Kai įsakyme yra keletas pavedimų, tvarkomoji dalis skirstoma punktais. Punktai formuluojami pagal tokią schemą: nurodomas vykdytojas (pareigūnas ar struktūrinis padalinys), veiksmo pobūdis ir objektas (nurodomas konkretus darbas) bei įvykdymo terminas (kada darbas turi būti padarytas). Pavyzdžiui:

Vyr. inžinieriui G.Burbai iki 2000 12 12 išlaikyti egzaminus, suteikiančius teisę dirbti atsakingu įmonėje už saugų darbą bei pateikti tą liudijančius dokumentus.

Jeigu užduotis vykdytojui nuolatinė, vykdymo terminas neįrašomas.

Paskutiniajame dokumento punkte, kai to reikia, nurodomas asmuo ar struktūrinis padalinys, kuriam pavedama įsakymo vykdymo kontrolė.

⁴ Anksčiau įsakymo tvarkomoji dalis būdavo pradedama žodžiu ĮSAKAU.

Punktai numeruojami arabiškais skaitmenimis; kiekvienas punktas pradedamas rašyti iš naujos eilutės.

Įsakyme turi būti anksčiau išleistų įsakymų tuo pačiu klausimu patikslinimo ar anuliavimo duomenys.

Įsakymo projektą reikia suderinti su struktūriniais padaliniais, kurių veiklą liečia tas dokumentas, juristais, kitais specialistais. Projekto derinimas įforminamas vizomis. Vizos rašomos projekto pirmajame egzemplioriuje paskutiniojo lapo pirmojoje pusėje. Jei vizuojantis pareigūnas nesutinka su įsakymo projekto turiniu arba kuriais nors jo punktais, turi raštu motyvuotai išdėstyti savo nuomonę.

Įsakymą pasirašo įstaigos vadovas ar oficialiai jį pavaiduojantis asmuo. Įsakymas įsigalioja nuo pasirašymo momento, jei tekste nenurodytas kitas laikas. Pasirašytas įsakymas ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodamas (išsiunčiamas) vykdytojams ir kitiems adresatams pagal sudarytą sąrašą. Adresatų sąrašą sudaro struktūrinis padalinys ar darbuotojas, kuris rengė įsakymo projektą. Sąrašą galima pateikti atskirame lape, kuris pridedamas prie dokumento arba išspausdinti pačiame įsakyme, paskutiniojo lapo antrojoje pusėje.

Tame įsakymo egzemplioriuje, kuris segamas į bylą, turi būti užfiksuotas faktas, kad darbuotojai, atsakingi už įsakymo užduočių vykdymą, susipažino su dokumentu. Dokumento paskutiniojo lapo kitoje pusėje darbuotojas rašo *Susipažinau*, užrašo vardą ir pavardę bei datą. Jei reikia, vykdytojams pateikiamos kopijos.

Vadovo pavedimai turi būti vykdomi nustatytu laiku. Jei konkretus vykdymo terminas nenustatytas - užduotis turi būti įvykdyta per 10 darbo dienų.

Pagrindinės veiklos įsakymai saugomi nuolat.⁵

Personalo įsakymai

Personalo įsakymai įforminami tvarkomųjų dokumentų blanke. Jie segami į bylas atskirai nuo pagrindinės veiklos įsakymų ir turi atskirą numeraciją.

Priimant darbuotojus į darbą, surašomas pagrindinis darbo teisės dokumentas - darbo sutartis. Darbo sutarties įstatyme įrašyta, kad darbo sutartis turi būti surašyta raštu pagal iš anksto patvirtintą tipinę formą. Be to, žinias apie sutarties sudarymą būtina įrašyti specialiame žurnale.⁶

Sudarius su darbuotoju darbo sutartį, paprastai parašomas organizacijos vadovo įsakymas dėl darbuotojo priėmimo į darbą.

Personalo įsakymai rašomi ir kitais atvejais: perkeltant darbuotojus į kitas pareigas, pasibaigus darbo sutarčiai, skiriant drausmines nuobaudas. Šie įsakymai rašomi remiantis darbuotojų prašymais ar struktūrinių padalinių vadovų tarnybiniais pranešimais. Jei rašomas įsakymas dėl drausminės nuobaudos skyrimo, darbuotojas prieš tai turėjo pasiaiškinti raštu. Jei per administracijos nustatytą laiką darbuotojas pasiaiškinimo nepateikė, drausminę nuobaudą galima skirti ir be pasiaiškinimo. Įsakymais skelbiami ir darbuotojų paskatinimai.

Personalo įsakymų rekvizitai tokie patys kaip ir pagrindinės veiklos įsakymų.

Dokumento pavadinimas gali būti konkretus arba apibendrintas. Darbo sutarties sudarymas arba jos pasibaigimas yra gana platūs terminai. Teisinis šių susitarimų padarinys yra darbuotojo priėmimas arba jo atleidimas iš darbo. Dėl to įsakymuose dėl darbo šis rekvizitas turėtų būti formuluojamas taip: *Įsakymas dėl Antano Jonaičio priėmimo į darbą* *Įsakymas dėl Antaninos Kuosaitės atleidimo iš darbo*. Gali būti ir apibendrinti pavadinimai, pavyzdžiui, *Įsakymas dėl darbuotojų priėmimo ir atleidimo iš darbo* ir pan.

Personalo įsakymai gali turėti ir konstatuojamąją, ir tvarkomąją dalį. Pirmojoje dalyje aiškinamos įsakymo išleidimo priežastys, pavyzdžiui, darbo drausmės pažeidimo faktas ar pan.

⁵ Šio ir kitų dokumentų saugojimo terminai nurodyti pagal Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklę.

⁶ Lietuvos Respublikos darbo sutarties įstatymas. – V.: Rekona, 2000. Leidinyje išspausdinta ir sutarčių registravimo forma.

Dažniausiai personalo įsakymuose būna tik tvarkomoji dalis. Kiekvienas šios dalies punktas formuluojamas taip: užrašomas darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, priėmimo, atleidimo, perkėlimo į kitas pareigas data, pavyzdžiui:

Algirdą Puodžių, vadybininką, 2000 12 10 a t l e i d ž i u iš darbo pagal Lietuvos Respublikos DSI _____ str. _____ punktą.

Priimant į darbą užrašoma darbuotojo pareigybinė alga arba darbo užmokestis,⁷ darbo pobūdis (pastovusis ar laikinasis). Jeigu numatomas bandomasis laikotarpis, sąlyga dėl išbandymo turi būti nurodoma įsakyme priimti į darbą.

Įsakyme atleisti iš darbo, darbo sutarties pasibaigimo priežasties formuluotė turi atitikti faktines darbo sutarties pasibaigimo aplinkybes ir darbo įstatymus.

Su personalo įsakymais supažindinami darbuotojai. Kai kurių įsakymų turinys darbuotojui pranešamas pasirašytinai. Darbuotojas, nesutinkantis su atleidimu iš darbo, per vieną mėnesį turi teisę kreiptis į teismą.

Pasirašytinai darbuotojams įteikiami ir įsakymai dėl drausminių nuobaudų. Šis įrašas įforminamas po parašo rekvizito ir vizų. Užrašoma: *Susipažinau (Sutinku Nesutinku)*, darbuotojas pasirašo, nurodo vardą, pavardę bei parašo datą.

Personalo įsakymai darbuotojų priėmimo, perkėlimo į kitas pareigas, nuobaudų, skatinimo, atleidimo iš darbo klausimais saugomi 75 metus. Įsakymai dėl atostogų ir komandiruočių - 10 metų.

PROTOKOLAI

Protokolas - dokumentas, kuriame fiksuojama kolegialių institucijų⁸ posėdžių, susirinkimų, pasitarimų, konferencijų, suvažiavimų ir kt. klausimų svarstymo eiga ir priimti nutarimai ar sprendimai. Tai gali būti Seimo, Seimo valdybos, komiteto, komisijos posėdžio, Vyriausybės posėdžio ar pasitarimo, Savivaldybės tarybos, valdybos, seniūnų sueigos posėdžio, kitų kolegialių institucijų ar renginių protokolai.

Komercinėse įstaigose rašomi direktorių tarybos ar valdybos posėdžių protokolai, visuotinių akcininkų susirinkimų protokolai ir pan. Itin dėmesingai reikia įforminti akcininkų susirinkimų protokolus, nes nuo teisingo įforminimo priklausys priimtų nutarimų juridinė galia. Kiek kitokie reikalavimai taikomi ir savivaldos institucijų protokolams. Šių kolegialių institucijų protokolų įforminimo ypatumai aptarti poskyrio pabaigoje.

Pirmiausia aptarsime bendrąsias protokolų įforminimo taisykles.

Kiekvienam susirinkimui (pasitarimui, posėdžiui) ruošiamasi iš anksto. Kad klausimų svarstymas būtų efektyvus, susirinkimo dalyviams įteikiama pagal darbotvarkės klausimus parengta informacinė medžiaga: pranešimų tezės, svarstomų klausimų pažymos, sprendimų (nutarimų) projektai.

Protokolas įforminamas informacinių įstaigos vidaus dokumentų blanke arba popieriaus lape. Jame įrašomi šie rekvizitai: dokumento sudarytojo pavadinimas, dokumento pavadinimas, renginio data, eilės numeris, renginio vieta.

Protokolo data - įvykusio posėdžio, susirinkimo data. Paprastai ji užrašoma arabiškais skaitmenimis, pavyzdžiui, 2001-01-27. Jei pasitarimas vyko keletą dienų, nurodoma jo pradžia ir pabaiga, pavyzdžiui, 2001 m. sausio 27-29 d. Eilės numeris protokolams suteikiamas chronologine tvarka raštvedybos metų ribose.

Dokumento pavadinimu apibūdinamas kolegialios institucijos pavadinimas ir jos darbo pobūdis, pavyzdžiui: *Direktorių tarybos pasitarimo protokolas, Pedagogų tarybos posėdžio protokolas* ir pan.

⁷ Alga nėra griežtai susijusi su tikruoju tarnautojo išdirbtų valandų skaičiumi; algos dažniausiai mokamos kas mėnesį. Darbo užmokestis mokamas už dirbtas valandas, dažniausiai kas savaitę.

⁸ Kolegiali institucija - institucija, kurioje sprendimus priima grupė įgaliotų asmenų balsų dauguma bei vadovas.

Protokolo tekstas susideda iš įvado ir pagrindinės dalies. Įvadinėje dalyje nurodomas renginio pirmininkas ir sekretorius, surašomi renginio dalyviai, užrašomi darbotvarkės klausimai.

Nuolat veikiančios kolegialios institucijos (Mokslo taryba, Senatas, Kolegija) tam tikram kadencijos laikotarpiui išsirenka pirmininką, kuris vadovauja posėdžiams, ir sekretorių, kuris rašo bei įformina protokolus ir tvarko visą posėdžių medžiagą. Sekretorius garantuoja, kad pranešimai ir pasisakymai būtų tiksliai ir tinkamai užfiksuoti. Jis taip pat atsakingas už susirinkimo (posėdžio) pranešimų tolesnį redagavimą ir jų išplatšinimą dalyviams bei visiems norintiems žinoti, apie ką buvo diskutuojama.

Protokole svarbu nurodyti tikslų dalyvaujančių įgaliotų asmenų skaičių. Renginio dalyvių pavardės įrašomos į protokolą. Kai dalyvių daug (instrukcijose nurodomi skirtingi skaičiai: daugiau nei septyni; penkiolika), pavardės pateikiamos atskiru abėcėliniu sąrašu, kuris pridedamas prie protokolo. Protokolo įvadinėje dalyje įrašomas dalyvių skaičius ir pažymima: (*sąrašas pridedamas, x priedas*).

Į protokolą įrašomos ir kviestųjų asmenų pavardės bei pareigos. Jei kviestieji asmenys yra iš kitų įstaigų, nurodoma ir jų atstovaujama įstaiga. Jeigu kviestųjų asmenų daug (daugiau kaip dešimt), surašomas atskiras abėcėlinis sąrašas ir kaip priedas pridedamas prie protokolo.

Įvadinėje protokolo dalyje įrašomi svarstomieji klausimai - darbotvarkė. Darbotvarkės klausimai surašomi pagal svarbą, jie numeruojami, formuluojamas sakiny, atsakantis į klausimą *Dėl ko?*, pavyzdžiui: *Dėl pasirengimo naujiesiems mokslo metams*.

Pagrindinė protokolo dalis - klausimų svarstymo eiga, esminės pasisakiusių mintys ir nutarimas (sprendimas). Ši protokolo dalis gali būti rašoma trumpai arba išsamiai. Kurios formos protokolą rašyti sprendžia kolegialios institucijos pirmininkas.

Trumpa forma rašomuose protokoluose nurodoma tik pranešimo tema, pranešėjo vardas ir pavardė, diskusijoje dalyvavusiųjų pavardės, įrašomas priimtas sprendimas (nutarimas). Tačiau pirmininko nuomone ypač svarbios mintys, pasiūlymai bei reikšmingi pasisakymai į trumpą protokolą gali būti įrašomi išsamiai.

Kai rašomi išsamūs protokolai, užrašomi pranešimai, pasisakymai, nutarimai. Renginio sekretorius juos turi užrašyti aiškiai ir tiksliai.

Pagrindinė protokolo dalis susideda iš skyrių, kurių numeriai turi atitikti darbotvarkėje įrašytų svarstomų klausimų numerius. Kiekvienas skyrius susideda iš dviejų dalių - SVARSTYTA ir NUTARTA. Šie žodžiai spausdinami iš naujos eilutės didžiosiomis raidėmis.

Prieš žodį SVARSTYTA rašomas svarstomo klausimo numeris pagal darbotvarkę. Po jo dedamas taškas (1. SVARSTYTA.), įrašomas darbotvarkės klausimas, pranešėjo vardas ir pavardė, pareigos ir trumpas pranešimo, informacijos ar ataskaitos turinys. Jeigu tekstą pranešėjas pateikia ir jis pridedamas prie protokolo, vietoj pranešimo santraukos užrašoma: (*Pranešimas pridedamas, x priedas*). Pateiktą raštu pranešimą autorius pasirašo.

Iš naujos eilutės rašoma kalbėjusiųjų asmenų vardai ir pavardės, trumpas jų kalbų turinys (jei tekstas nepriedamas). Jeigu diskusijų metu buvo pateikta klausimų, jie įrašomi į protokolą kartu su atsakymais. Klausiančiojo ir atsakančiojo vardo raidė, pavardė ir klausimas bei atsakymas pradedamas rašyti naujoje pastraipoje. Užrašoma trumpai, glausta kalba.

Po to užrašomas žodis NUTARTA arba NUSPREŠTA ir konkrečiai, tiksliai, aiškiai surašomi nutarimo punktai. Punktai formuluojami pagal įsakymo tvarkomosios dalies pavyzdį. Jei priimamas sprendimas (nutarimas) yra atskiras dokumentas, pastarasis, tinkamai įformintas, pridedamas prie protokolo, o po žodžio NUTARTA užrašoma (*Nutarimas pridedamas, x priedas*).

Tokia pačia tvarka protokoluojami visi darbotvarkės klausimai.

Susirinkimo metu rašomas protokolo juodraštis. Paskui tekstas redaguojamas ir surašomas vienos ar kitos formos protokolais. Jei posėdžio eiga stenografuojama, stenogramų tekstai iššifruojami, išspausdinami, stenografavusių asmenų pasirašomi ir pridedami prie protokolo. Kai posėdžio eiga įrašoma į diktofono juostą, pasisakymai iššifruojami ir užrašomi popieriuje, pasirašomi posėdžio sekretoriaus ir pridedami prie protokolo. Protokolą būtina įforminti per tris darbo dienas (jei kitaip nenurodyta kolegialios institucijos darbo statute arba reglamente).

Prie protokolo pridedami priedai bei kita iš anksto parengta medžiaga.
 Protokolą pasirašo kolegialios institucijos pirmininkas ir sekretorius.
 Protokolai nevizuojami, nederinami.

Visuotinių akcininkų susirinkimų protokolai

Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatyme⁹ aptarti visuotinio akcininkų susirinkimo metu rašomo protokolo ypatumai. Kaip minėta, jų įforminimo reikalavimams reikia skirti itin daug dėmesio. Visuotinis akcininkų susirinkimas yra aukščiausias bendrovės valdymo organas. Jam suteikta teisė keisti ir papildyti bendrovės įstatus, rinkti bei atšaukti auditorių (revizorių), stebėtojų tarybos ar valdybos narius, rinkti administracijos vadovą, nustatyti jiems atlyginimus. Tik visuotinis akcininkų susirinkimas turi teisę tvirtinti metinę finansinę atskaitomybę, didinti ar mažinti įstatinį kapitalą, reorganizuoti arba likviduoti bendrovę.

Apie šaukiamą susirinkimą akcininkams turi būti pranešama registruotu laišku, kuriame nurodoma susirinkimo data ir vieta bei pateikiamas susirinkimo darbotvarkės projektas. Laiškas akcininkui turi būti įteiktas pasirašytinai.

Susirinkime dalyvaujantys akcininkai registruojami sąrašė. Jame turi būti nurodytas kiekvieno dalyvio turimų balsų skaičius; akcininkai sąrašė pasirašo. Sudarytas registravimo sąrašas patvirtinamas susirinkimo pirmininko ir sekretoriaus parašais.

Akcininkų registravimui skiriama daug dėmesio, nes sprendimų priėmimui reikalingas tam tikras susirinkimo kvorumas. Jeigu nustatyto kvorumo nėra, priimti nutarimai negalioja. Nutarimai priimami paprasta balsų dauguma. Kai kada reikalaujama kvalifikuota dauguma. 2/3 akcininkų balsų reikia, kai keičiami ar papildomi įstatai, didinamas ar mažinamas įstatinis kapitalas, reorganizuojama ar likviduojama bendrovė ir kitais įstatymo ar įstatų reikalaujama atvejais. Kiek akcininkų balsavo už, kiek prieš ir kiek susilaikė, nurodoma prie kiekvieno priimto nutarimo.

Kvorumas nustatomas pagal akcininkų registravimo sąrašo duomenis iki visuotinio akcininkų susirinkimo pradžios paskelbimo ir susirinkimo metu nėra tikslinamas.

Visuotinio akcininkų susirinkimo protokolą įforminamas ne vėliau kaip per tris darbo dienas. Protokolą pasirašo susirinkimo pirmininkas, sekretorius ir nors vienas susirinkimo įgaliotas akcininkas. Įgaliojimai pasirašyti suteikiami pagal pareiškimą, pasirašytą akcininkų ir įteiktą susirinkimo pirmininkui. Įgaliotas akcininkas turi teisę raštu pateikti savo pastabas ar nuomonę dėl protokole išdėstytų faktų.

Prie visuotinio akcininkų susirinkimo protokolo turi būti pridedamas dalyvavusių akcininkų registravimo sąrašas, įgaliojimai ir iš anksto raštu balsavusių akcininkų biuleteniai bei dokumentai, įrodantys, kad akcininkai yra informuoti apie susirinkimo sušaukimą.

Savivaldybės tarybos, jos komitetų bei valdybos posėdžių protokolavimas

Savivaldybės tarybos pavyzdiniame statute¹⁰ įrašyta, jog pagrindinė tarybos, jos komitetų bei valdybos veiklos forma yra posėdžiai. Tarybos posėdžius savo iniciatyva šaukia meras ar jo pavaduotojas (jei mero nėra). Posėdžiai gali būti šaukiami komiteto, valdybos siūlymu arba jei to reikalauja ne mažiau kaip 1/3 nustatyto skaičiaus tarybos narių. Tarybos komitetų posėdžiai paprastai šaukiami prieš paskelbtą tarybos posėdį. Jame svarstomi numatyto posėdžio darbotvarkės klausimai, priimami pasiūlymai, išvados.

Prieš tarybos posėdį registruojami jos nariai ir kiti posėdyje dalyvaujantys asmenys. Posėdis teisėtas, jei yra kvorumas, t.y. dalyvauja nustatyto viso tarybos narių skaičiaus dauguma. Protokole turi būti užrašytas tarybos narių skaičius, kiek jų dalyvavo posėdyje, kiek nedalyvavo. Tarybos komitetų ir valdybos posėdžiai teisėti, jei juose dalyvauja ne mažiau kaip 2/3 narių.

⁹ Valstybės žinios, 2000, Nr.64-1914.

¹⁰ Valstybės žinios, 1995, Nr. 32-755. Žr. taip pat: Vietos savivaldos įstatymas // Valstybės žinios, 1994, Nr. 102-2049.

Tarybos, jos komitetų ir valdybos sprendimai priimami dalyvaujančių narių balsų dauguma. Tarybos sprendimai priimami atviru, slaptu ar vardiniu balsavimu. Balsuoti gali tik posėdyje dalyvaujantys nariai. Balsavimo rezultatai – *už, prieš, susilaikė* – įrašomi į protokolą.

Savivaldybės tarybos, jos komitetų bei valdybos posėdžių protokolus pasirašo posėdžio pirmininkas (meras, komiteto pirmininkas). Be to, nurodoma protokolą rašiusiojo darbuotojo vardas ir pavardė. Bendrą posėdį gali sušaukti keli tarybos komitetai; tokį protokolą pasirašo visų komitetų pirmininkai.

Prie tarybos posėdžio protokolo turi būti pridedama: tarybos priimti sprendimai; posėdyje nedalyvavusių tarybos narių sąrašas; posėdyje dalyvavusių asmenų sąrašas; pranešimai ir papildomi pranešimai; raštu perduoti pirmininkui siūlymai ir pastabos tarybos narių, kurie buvo užsirašę kalbėti, bet negavo žodžio dėl laiko stokos.

Už priimtų dokumentų įforminimą ir protokolo sutvarkymą atsako administratorius. Posėdžio protokolas kartu su priedais sutvarkomas ir pasirašomas ne vėliau kaip per dvi savaites nuo įvykusio posėdžio dienos.

Protokolo kopijos, išrašai

Suinteresuotoms įstaigoms, asmenims ar vykdytojams siunčiama protokolo kopijos arba išrašai. Pavyzdžiui, jeigu visuotiniame akcininkų susirinkime priimti sprendimai, keičiantys Lietuvos Respublikos įmonių rejestro duomenis apie bendrovę, protokolo nuorašas su priedais per 15 dienų turi būti pateiktas Lietuvos Respublikos įmonių rejestro tvarkytojui. Tarybos posėdžio protokolo išrašas tarybos nariui daromas jo prašymu, kitais atvejais - išduodamas tik mero sprendimu.

Protokolo išrašas paprastai įforminamas ne blanke. Specialios žymos rekvizito vietoje rašomas žodis **Išrašas**. Protokolo išrašą galima ruošti tik tuomet, kai protokolas pasirašytas. Iš protokolo išrašomas dokumento sudarytojo pavadinimas, dokumento pavadinimas, data, registracijos numeris. Iš pagrindinės protokolo dalies išrašomi tie klausimai, su kuriais reikia supažindinti suinteresuotą asmenį ar įstaigą. Nurodoma kolegialios institucijos pirmininko ir sekretoriaus (arba tik pirmininko), pasirašiusių protokolą, pareigos, vardas ir pavardė. Protokolo išrašas tvirtinamas nustatyta tvarka.

Protokolai - svarbūs informaciniai dokumentai. Organizacijos darbuotojų, akcininkų susirinkimų, taip pat institucijos kolegijų, tarybų, komisijų, komitetų, senatų, direktijų ir kt. posėdžių protokolai saugomi nuolat. Organizacijos struktūrinių padalinių protokolai saugomi 5 metus.

AKTAI

Aktas - faktus ar įvykius patvirtinantis dokumentas, kurį surašo keli asmenys (komisija); dokumentas, patvirtinantis įvairias sutartis, sandėrius arba veiksmus.

Aktų yra įvairių, pavyzdžiui: darbų (dokumentų) priėmimo ir perdavimo aktai, bandymų atlikimo aktai, materialinių vertybių nurašymo, komerciniai, inventorizacijos, nelaimingų įvykių aktai ir pan.

Aktus dažniausiai surašo komisijos. Jos gali būti nuolat veikiančios arba sudarytos įstaigos vadovo įsakymu ar aukštesniosios institucijos normatyviniu dokumentu. Komisijoje turi būti kompetetingi specialistai, galintys nagrinėti bei vertinti faktus. Kartais aktą gali surašyti ir vienas pareigūnas, pavyzdžiui, buhalteris auditorius, atlikęs kokios nors organizacijos planinį finansinės veiklos patikrinimą.

Aktas rašomas informacinių įstaigos vidaus dokumentų blanke arba ne blanke. Dokumento pavadinimas nusako įvykio ar fakto turinį, pavyzdžiui: *Dokumentų atrinkimo naikinti aktas*,

Sunaudotų medžiagų nurašymo aktas ir pan. Akto data ir vieta turi atitikti akte surašytų darbų ir įvykių bei faktų datą ir vietą.

Aktų tekstai susideda iš dviejų dalių. Įvadinėje akto dalyje nurodomas akto surašymo pagrindas. Tai gali būti įstaigos vadovo įsakymas arba žodinis nurodymas, nuoroda į kokius nors faktus, įvykius ar veiksmus. Paminint tvarkomąjį dokumentą, užrašoma jo sudarytojas, išleidimo data ir pavadinimas. Įvade įrašoma ir komisijos pirmininko bei narių vardas, pavardė, pareigos.

Antrojoje, pagrindinėje akto dalyje išdėstomi tikslai, faktai ar įvykiai, atlikto darbo esmė. Jei tekste minima keletas faktų, jį reikia skirstyti punktais. Ši teksto dalis gali būti įforminta ir lentele.

Kai kada pateikiamos išvados ir pasiūlymai, bet dažniausiai aktuose apsiribojama faktų konstatavimu.

Akto egzempliorių rašoma tiek, kiek reikia; skaičių nustato komisija. Teksto pabaigoje gali būti nurodoma, kiek akto egzempliorių surašyta ir kam jie paskirstyti.

Aktą pasirašo jį surašęs asmenys. Kai aktą pasirašo komisija, pirmiausia nurodomas jos pirmininkas, paskui komisijos nariai. Narių pavardės rašomos abėcėlės tvarka. Jei komisijos nuomonė nevieninga, jos nariai turi pastabų, atskiroji nuomonė ar pastabos rašomos po parašais arba kitame lape, kuris pridedamas prie akto.

Kai kuriuos aktus (materialinio, finansinio pobūdžio, kitais svarbiais klausimais) tvirtina organizacijos vadovas arba jo pavaduotojas. Šis veiksmas įforminamas tvirtinimo žyma.

Atskirą grupę sudaro komerciniai aktai, kuriais nustatomas prekių trūkumas ar defektai, transportavimo taisyklių pažeidimai ir pan. Komerciniai aktai surašomi nustatytos formos blankuose, kuriuos pildant negali būti taisyčių ar braukymų. Ištaisyta ar papildomai įrašyta informacija turi būti aptarta ir patvirtinta abiejų šalių (vežėjo ir prekių gavėjo) parašais.

Aktų yra įvairių rūšių, dėl to ir jų saugojimo terminai įvairūs. Pavyzdžiui, perdavimo ir priėmimo aktai, surašomi keičiantis institucijos vadovams, saugomi nuolat; materialių vertybių nurašymo aktai - 10 metų; saugos darbe būklės ar darbo sąlygų tikrinimo aktai - 5 metus ir pan.

TARNYBINIAI PRANEŠIMAI

Tarnybinis pranešimas - dokumentas, adresuojamas organizacijos vadovui (rečiau - aukštesniajai institucijai), kuriame aprašomas koks nors įvykis arba keliamas koks nors klausimas, pateikiamos išvados ir pasiūlymai.

Tarnybinis pranešimas yra pagrindinis dokumentas, kuriuo palaikomi organizacijos vidaus ryšiai, t.y. darbuotojų ir vadovų, struktūrinių padalinių, atskirų darbuotojų tarnybiniai ryšiai.

Tarnybinis pranešimas gali būti rašomas darbuotojo iniciatyva arba nurodžius (raštu ar žodžiu) organizacijos vadovui. Iniciatyvinio tarnybinio pranešimo autorius turi tikslą įtikinti adresatą priimti tam tikrą sprendimą, dėl to tekste pateikiami ne tik faktai, bet ir konkretūs pasiūlymai, rekomendacijos, išvados.

Kaip rašyta, tarnybinių pranešimą rašo organizacijos darbuotojas. Dokumento sudarytojo rekvizite rašomas pareigybės pavadinimas, nurodant jos priklausomybę, pavyzdžiui: *Akcinės bendrovės „Rūta“ raštinės vedėjas, Valstybinės įmonės Lietuvos monetų kalyklos sekretorius referentas*.

Dokumento pavadinimas nusako jo turinį, data – tarnybinio pranešimo pasirašymo data.

Pirmojoje teksto dalyje aprašomi faktai ar įvykiai, dėl kurių tarnybinis pranešimas rašomas. Antrojoje dalyje pateikiamos išvados ir siūloma imtis konkrečių veiksmų, kurie dokumento autoriaus manymu būtini, norint išspręsti susidariusią situaciją.

Parašo rekvizite užrašoma darbuotojo vardas ir pavardė.

SUTARTYS

Sutartis yra labiausiai paplitusi sandorių¹¹ rūšis, suteikianti šalims tam tikras teises ir pareigas. Ja įforminami turtiniai ir kai kurie neturtiniai teisiniai santykiai tarp fizinių asmenų ir organizacijų. Didžiausią ekonominę reikšmę turi sutartys, sudaromos tarp ūkio subjektų.

Sutartis - tai dviejų ar daugiau asmenų įstatymo reikalaujama tvarka ir forma išreikštas susitarimas dėl civilinių teisių ir pareigų sukūrimo, pakeitimo ar panaikinimo.¹²

Pagal turinį sutartis galima skirstyti į keturias grupes:

- dėl turto perdavimo (pirkimo-pardavimo, mainų, dovanojimo, nuomos ir kt.);
- dėl darbų atlikimo (rangos, kapitalinės statybos rangos ir kt.);
- dėl patarnavimų (keleivių, krovinių pervežimo, ekspedicijos, pasaugos, pavedimo ir kt.);
- dėl pinigų sumokėjimo (piniginės paskolos, banko paskolos ir kt.).

Sutarties svarbiausi elementai yra subjektas, turinys ir forma.

Sutarties subjektai (šalys) yra ją sudarantys fiziniai ar juridiniai asmenys. Įsigyjančioji šalis vadinama: *Užsakovas, Gavėjas, Nuomotojas, Licenciantas, Pirkėjas*. Tiekiančioji šalis: *Vykdytojas, Rengėjas, Nuomos tiekėjas, Licenciaras, Tarpininkas, Pardavėjas*.

Ypač svarbu tiksliai nustatyti sutarties turinį, t.y. suformuluoti tam tikras sąlygas, kurios nustato šalių teises ir pareigas. Visos nuostatos turi būti suformuluotos teisingai, aiškiai ir vienareikšmiškai, detalai aptartos sutartinių santykių sąlygos, teisingai nurodyti šalių rekvizitai ir adresai bei telefonai, atsakingų asmenų pavardės, pareigos, sąskaitos banke ir pan.

Sutarties forma turi būti sudaroma pagal sandorių formos taisyklės (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 41-46 str.). Kodekse įtvirtinta taisyklė, jog visi organizacijų sandoriai sudaromi rašytine forma.

Praktikoje pasitaiko įvairių sutarčių. Kad būtų lengviau jas parengti ir kad jų turinys atitiktų teisės reikalavimus, yra sudaromos tipinės sutartys. Vienų tipinių sutarčių turinys yra besąlygiškai privalomas. Kitos yra tokios, kur šalių susitarimu galima keisti sutarties turinį. Kai kurios tipinės sutartys yra pavyzdys atitinkamoms sutartims sudaryti paliekant šalių teisę savo nuožiūra nustatyti visas sutarties sąlygas.

Sutarties projekto rengimas yra kūrybiškas procesas, priklausantis nuo tam tikros situacijos, šalių patyrimo, žinių. Susitarimai dažnai pasiekiami derybomis, kartais reikalingi ir tam tikri kompromisai.

Sutartis gali būti sudaryta iš keturių dalių:

1. Preambulė (įžanginė dalis).
2. Sutarties dalykas; šalių teisės ir pareigos.
3. Papildomos sutarties sąlygos.
4. Kitos sutarties sąlygos.

Pirmojoje dalyje nurodomas tikslus sutarties pavadinimas, sutarties sudarymo data, pasirašymo vieta, tikslūs šalių pavadinimai, šalių pavadinimai pagal sutartį (*Nuomininkas, Rangovas* ir t.t.), pasirašiusiųjų sutartį asmenų pareigos, vardai, pavardės, taip pat dokumento, kuriuo suteikiami įgaliojimai pasirašyti sutartį, pavadinimas.

Antrojoje dalyje nurodomos esminės sutarties sąlygos, sutarties šalių pareigos ir teisės, kiekvienos šalies prievolės įvykdymo terminas bei vieta, prievolės įvykdymo būdas.

Trečiojoje dalyje nustatomas sutarties galiojimo laikas, šalių atsakomybė, prievolės įvykdymo užtikrinimo būdai, sutarties nutraukimo prieš terminą pagrindai. Čia numatomos sutarties konfidencialumo sąlygos bei ginčų sprendimo pagal sutartį tvarka.

¹¹ Sandoriais vadinami fizinių ir juridinių asmenų veiksmai, kuriais siekiama sukurti, pakeisti ar panaikinti civilines teises ar pareigas (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 40 str.)

¹² Civilinė teisė: Vadovėlis. – Kaunas, 1998, p. 374.

Ketvirtojoje dalyje nurodoma, kokiais norminiais aktais, be sutarties, reguliuojami šalių santykiai. Numatomos ryšio tarp šalių derinimo sąlygos, darbas iki sutarties pasirašymo ir jo rezultatai pasirašius sutartį. Surašomi šalių rekvizitai, nurodomas sutarties egzempliorių skaičius. Čia dedami ir šalių parašai.¹³

Sandorių praktikoje vartojamas ir kitas terminas - kontraktas. Kontraktais dažniausiai vadinami dviejų ar keletos šalių užsienio prekybos ar ūkiniai sandoriai. Rinkos sąlygomis tai pagrindinis teisinis dokumentas, reglamentuojantis ūkio subjektų tarpusavio santykius.

Ūkinių santykių kontraktų tekstai būna didelės apimties, numatoma daugybė įvairių sąlygų, fiksuojami šalių susitarimai dėl ūkinių santykių pobūdžio, turinio, šalių pareigų ir teisių, atsiskaitymo kainų ir formų, materialinės atsakomybės garantijų. Būtina numatyti galimų ginčų ar nesutarimų nagrinėjimo tvarką, kad šalys neprarastų galimybės apginti savo pažeistas teises, išieškoti patirtus nuostolius.

Kontraktų rekomenduotinių formų pateikiama daug ir įvairiuose leidiniuose. Pagal jas lengviau rengti konkrečius kontraktus.

RAŠTAI, KOMERCINIAI LAIŠKAI

Dalykinis susirašinėjimas - vienas iš svarbiausių būdų, kuriuo organizacijos palaiko ryšius su aplinka. Rašytinė informacija turi išliekamąją vertę. Be to, išspręsti daugelį klausimų galima tik juridiskai galiojančiais dokumentais, t.y., informacija turi būti rašytinė ir tam tikru būdu patvirtinta.

Šiuo metu raštvedybos praktikoje vartojami terminai sinonimai raštas ir komercinis laiškas. Dokumentų rengimo ir įforminimo taisyklėse vartojamas tik terminas raštas. Pagal susiklosčiusią praktinę situaciją galėtume išskirti dalykinę ir komercinę korespondenciją. Manoma, kad susirašinėjimas organizacijos ekonomikos, gamybos, technologijos, teisės, finansų ir kt. veiklos klausimais vadinamas dalykine korespondencija (rašomi dokumentai vadinami raštais). Susirašinėjimas materialinio techninio tiekimo ir realizavimo klausimais yra komercinė korespondencija (rašomi dokumentai vadinami komerciniais laiškais). Skirstymas į dalykinę ir komercinę korespondenciją yra sąlygiškas; raštų ir komercinių laiškų esmė ta pati. Kalbėdami apie šiuos dokumentus jų neišskirsime, tik aptardami dažniau vartosime standartizuotą terminą raštai.

Dalykinių raštų rūšių daug. Galima sakyti, kad jų yra tiek, kiek atsiranda gamybinių ar verslo situacijų, dėl kurių tenka susirašinėti.

Pirmiausia, visus raštus pagal funkcinį požymį galima suskirstyti į dvi grupes: raštus reikalaujančius atsakymo ir raštus nereikalaujančius atsakymo. Atsakyti, suprantama, reikės į raštą prašymą, pasiūlymą ar paklausimą. Nereikalaujantys atsakymo yra raštai perspėjimai, priminimai, kvietimai, patvirtinimai, atsisakymai, lydraščiai, raštai-pranešimai, garantiniai, informaciniai laišakai.

Priklausomai nuo to, kokiam adresatų skaičiui siunčiamas dokumentas, skiriami įprasti raštai ir aplinkraščiai.¹⁴ Aplinkraštį organizacija siunčia pavaldžioms institucijoms. Pavyzdžiui, miesto (rajo) valdyba - savivaldybės teritorijoje esančioms mokykloms. Įprasti raštai siunčiami vienam ar keliems skirtingiems adresatams.

Dalykinius raštus galima skirstyti į paprastus (vieno aspekto) ir sudėtingus (kelių aspektų). Raštų turinio aspektai gali būti tokie: priminimo, garantijos užtikrinimo faktai, pasiekto susitarimo lygmens nurodymas, išsiųstų dokumentų faktų patvirtinimas ir pan. Paprastame rašte bus fiksuojamas tik vienas kuris nors iš galimų aspektų. Sudėtingas raštas gali fiksuoti ir garantiją, ir prašymą ar priminimą, t.y., gali būti kelių aspektų. Patariama rašyti vieno aspekto raštus, nepateikti skirtingos tematikos ar logiškai nesusietos informacijos.

¹³ Tokios struktūros sutartis pateikta knygoje: V.Gaivenis, A.Valiulis. Notarinė praktika: Klausimai ir atsakymai. – V., 1997, p. 69-70.

¹⁴ Šis terminas vartotas Nepriklausomos Lietuvos metų raštvedyboje. Šiuo metu vartojamas ir kitas terminas – cirkuliariniai laišakai (cirkuliarai).

Pagal turinį ir paskirtį dažniausiai išskiriami direktyviniai, garantiniai, informaciniai, reklaminiai, komerciniai laiškai, reklamacijos (raštai pretenzijos), raštai paklausimai ir kitokie.

Direktyvinius raštus rašo valstybinės valdžios ir valdymo institucijos, savivaldybės. Juose pateikiami nurodymai, rekomendacijos, paaiškinimai atskaitomybės, mokesčių, ekologijos ir kitais klausimais.

Garantiniais raštais patvirtinami tam tikri įsipareigojimai. Juose atsispindi perkamų prekių ar atlikto darbo apmokėjimo garantijos; produkcijos kokybės, kokybiško darbo ar tiekimo terminų garantijos.

Garantiniame rašte, kuriame pateikiamas užsakymas, galima:

- pagrįsti užsakymo aktualumą;
- pateikti patį užsakymą;
- aptarti įvykdyto užsakymo naudą (rezultatus);
- formuluoti garantiją (nurodyti mokėjimo būdą).

Užsakymą galima rašyti ir paprasčiau, pavyzdžiui:

Prašome skubos tvarka atlikti administracinio pastato, esančio Rinktinės g. Nr. 26, Vilniuje, einamųjų pakeitimų registravimą.

Apmokėjimą garantuojame. Mūsų atsiskaitomoji sąskaita Nr. _____ Vilniaus banko Nemenčinės skyriuje, kodas _____.

PASTABA. Banko rekvizitai dokumento tekste nurodomi tuo atveju, kai jie nėra įrašyti blanke. Mokėjimo garantija gali būti formuluojama ir kitaip: Mokėsime grynaisiais, Apmokėsime gavę sąskaitą ir pan.

Informaciniais raštais galima vadinti raštus pranešimus, prašymus, priminimus, kvietimus. Pranešimo pavyzdys:

2000 02 15 visuotiniame akcininkų susirinkime nuspręsta pakeisti bendrovės pavadinimą.

Nuo šiol akcinė bendrovė vadinsis taip: _____. Jos buveinė perkelta iš Vilniaus į Kauną. Dabartinis AB adresas _____, tel. _____.

Prašome apie šiuos pakeitimus pranešti Jūsų organizacijos skyriams ir filialams.

Raštais dažnai pranešama skundo ar pareiškimo autoriui apie priimtą sprendimą, kai keltas klausimas išnagrinėtas arba kai pareiškimas nagrinėti persiunčiamas kitiems pareigūnams ar organizacijoms.

Pranešame, kad Jūsų pareiškimas išnagrinėtas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 234 str. 3 d. ir Lietuvos Respublikos baudžiamojo proceso kodekso 5 str. 2 p. ir 131 str. priimtas nutarimas atsisakyti iškelti baudžiamąją bylą (nėra pakankamai duomenų, nurodančių nusikaltimo sudėtį).

Šį nutarimą Jūs turite teisę apskusti Vilniaus miesto apylinkės prokuratūrai.

Raštuose prašymuose dokumento autorius prašo arba nurodo atlikti kokius nors veiksmus arba priešingai, ko nors nebevykdyti, nebedaryti.

Prašome atsiųsti Jūsų mokykloje dirbusio Antano Ivanausko charakteristiką.

Prašome nebesiųsti žurnalų apie kompiuterius, nes artimiausiu metu lėšų šiam tikslui nebus skiriama.

Raštuose priminiuose adresatui primenama apie darbą ar įpareigojimą, kurį jis turėjo padaryti, bet iki šiol nepadarė.

2000 01 20 išsiuntėme Teisės informacijos centro parengtą naujų teisės leidinių sąrašą ir siūlėme užsisakyti šių leidinių.

Pakartotinai prašome atsiųsti Jums reikalingų leidinių užsakymą.

Raštuose kvietimuose pranešama apie organizuojamus renginius, parodas, seminarus, pasitarimus ir kviečiama juose dalyvauti. Kvietimuose paprastai pateikiama renginio darbotvarkė, nurodoma vieta ir laikas.

2000 01 26-30 Vilniuje, Lietuvos parodų centre (Laisvės pr. 5) vyks Lengvosios pramonės gaminių paroda. Joje bus eksponuojama ir mūsų produkcija.

Manome, kad Jus galėtų sudominti keletas mūsų naujų modelių. Be to, mes žymiai pagerinome kitų savo gaminių kokybę.

Būtų malonu, jei Jūs aplankytumėte mūsų standą 5-ajame paviljone.

PRIDEDAMA. 5 kvietimai.

Informaciniai reklaminiai raštai rašomi norint susirasti būsimų pirkėjų. Pranešama apie paslaugas, gaminamas prekes, siūlomų prekių ar paslaugų kainas. Dažnai prie tokių raštų pridedamas užsakymų blankas.

Siūlome dalyvauti uždarajame pirkimų konkurse. Pirkimo objektas - 92 ir 95 markės benzinas.

Pasiūlymus konkursui galite pateikti per 30 dienų po skelbimo pasirodymo spaudoje. Primename, kad pasiūlymai turi būti pateikti užkljuotuose ir antspauduotuose vokuose.

Komerciniai laiškai rašomi sudarant ar vykdant sutartis. Juos rašo ir vartotojai (pirkėjai), norėdami gauti iš pardavėjų išsamią informaciją apie prekes ar paslaugas. Šių laiškų grupei priklauso ir užsakovų pasiūlymai dėl prekių tiekimo, pardavėjų atsakymai į reklamacijas, kreditų laiškai. Literatūroje pateikta daug tokių laiškų pavyzdžių.

Reklamacijos kitaip vadinamos raštais pretenzijomis. Jais įstaiga reikalauja atlyginti nuostolius, kuriuos ji patyrė dėl sutarties (ar sutarties straipsnių) nevykdymo. Pretenzijos (kaip ir kitų raštų) turinys turi būti išdėstytas be emocijų, aprašomos pasekmės, kurios atsirado dėl sutarties nevykdymo ir prašoma kuo skubiau išspręsti klausimą. Prie reklamacijos turi būti pridedamos dokumentų, patvirtinančių išdėstytus faktus, kopijos.

Raštuose paklausimuose organizacija prašo paaiškinti kokį nors faktą ar veiksmą ir tuo pačiu netiesiogiai įpareigoja adresatą išsiųsti atsakomąjį raštą, kuriame klausimas, faktas ar veiksmas bus paaiškintas.

Pastaruoju metu vidaus reikalų sistemos pareigūnai susiduria su specialiosios priemonės - dujų - panaudojimo teisėtumu.

Siekiant išsiaiškinti, ar šios dujos kenksmingos, ar dujų naudojimas teisėtas, prašome pranešti apie _____ veikliosios medžiagos sudėtį, žalingą poveikį žmogaus ir gyvūnų sveikatai, kokie norminiai aktai reglamentuoja šių dujų naudojimą tarnyboje.

Kai dėl siunčiamo pagrindinio dokumento reikia papildomai paaiškinti, rašomi vadinamieji lydraščiai. Dažniausiai aiškinamas dokumento persiuntimo tikslas ar priežastis, ką ir kokiais terminais reikia padaryti. Lydraštyje visada užrašomi duomenys apie pridedamus dokumentus. Lydraščiai gali būti susiję ne tik su siunčiamais dokumentais, bet ir su perduodamomis (ar persiunčiamomis) materialinėmis vertybėmis.

Siunčiame patvirtinti 2000 metų žinias.

PRIDEDAMA:

- 1. Etatų sąrašas, 2 lapai.*
- 2. Išlaidų sąmata, 4 lapai, 2 egz.*

Raštais perduodami linkėjimai, sveikinimai, reiškiamos užuojautos, apgailestaujama dėl tragiškų įvykių ar dramatiškų aplinkybių.

Raštai ir komerciniai laišakai atspindi ne individualius (asmens), o grupės (valstybės įstaigų, firmų, kompanijų) interesus, dėl to visose šalyse jie rašomi kolektyvinio subjekto vardu.

Raštai rašomi informacinių siunčiamųjų dokumentų blankuose. Blankas spausdinamas A4 arba A5 formato popieriaus lape pagal teksto eilučių skaičių.¹⁵ Blanko rekvizitai šie: herbas arba prekių ženklas, dokumento sudarytojo pavadinimas, įstaigos duomenys. Dokumento rūšies pavadinimas nerašomas. Rašto antrašinėje dalyje spausdinama data, dokumento registracijos numeris, gauto dokumento datos ir indekso nuoroda (kai rašomas raštas atsakymas), teksto antraštė (lydraščiuose teksto antraštė nerašoma). Nustatyta tvarka užrašomas adresatas, jei reikia - ir gavėjo adresas.

Rašto tekstas dažniausiai sudaromas iš dviejų tarpusavyje susijusių dalių. Pirmojoje (įvadininėje) dalyje išdėstomos rašto parašymo aplinkybės. Pateikiami faktai, statistiniai duomenys. Čia gali būti nurodyti anksčiau tuo klausimu gauti ar rašyti dokumentai, aukštesniųjų institucijų direktyviniai dokumentai, paskatinę rašyti raštą. Antrojoje dalyje pažymimas keliamas klausimo pagrindumas, daromos išvados, siūlomi klausimo sprendimo būdai arba išdėstomas prašymas.

Kai kuriais atvejais pirmosios rašto dalies gali ir nebūti. Reikalo dėstymas pradedamas iš karto, nuo antrosios dalies. Vartojami standartiniai žodžių junginiai: *Prašome pranešti... Siunčiame... Prašome išsiųsti... Mes norėtume gauti informaciją apie... ir pan.*

Kaip anksčiau minėta, raštus rekomenduojama rašyti vienu klausimu (paprastuosius). Tokį raštą gavusi įstaiga sugaiš mažiau laiko jį registruodama bei vykdydama jo užduotis. Dėl rašto teksto apimties vieningos nuomonės nėra. Pastaruoju metu rekomenduojama rašyti ne ilgesnius kaip vieno puslapio raštus.

Rašto tekstui pirmiausia keliami aiškumo, tikslumo ir trumpumo reikalavimai. Teksto argumentai turi būti pakankamai pagrįsti, pateikta informacija išsami, nes kiekvienas raštas rašomas turint tikslą suteikti akstiną, paskatinti adresatą priimti tam tikrą sprendimą, dažniausiai palankų dokumento autoriui.

Raštuose neturi būti samprotavimų, kokių nors išvedžiojimų ar spėliojimų, nes daugiažodžiavimas ir didelė dokumento apimtis tik trukdo suprasti dalyko esmę.

Raštas visada turi būti korektiškas ir dalykiškas. Dėstymo būdas turi būti lakoniškas, o rašto tonas neutralus. Nedera vartoti emocingų išsireiškimų ar suteikti raštui asmeniško pobūdžio. Kaip minėta, raštai yra oficialūs dokumentai, rašomi organizacijų vardu ir skirti dalykiniam bendravimui. Reikia atminti, kad Jūsų raštą skaitys pareigūnas ar tarnautojas, kuriuos domins ne rašto autoriaus literatūriniai sugebėjimai, bet tiksliai dėstoma informacija ir keliamas klausimo esmė.

Reikia kruopščiai parinkti terminus, jie turi būti vienareikšmiai. Rengiant raštus patartina naudotis tik tos srities terminologijos šaltiniais. Nevartoti profesionalizmą, žinomą tik tam tikros srities specialistams, nes adresatui juos gali prireikti aiškintis, papildomai tikslinti.

Dalykiniuose dokumentuose ypač populiarėja santrumpos. Santrumpų vartojimą skatina įvairios priežastys. Pirmoji - vietos taupymas informacijai užrašyti. Kitos priežastys - dažnas tam tikrų žodžių ar žodžių junginių vartojimas; taip pat vengiama vartoti pasikartojančius ilgus įstaigų pavadinimus, jų struktūrinių padalinių ar dokumentų pavadinimus. Ar galima trumpinti organizacijos pavadinimą – klausimas kyla itin dažnai. Atsakymas toks: adresuojant dokumentą įstaigai, jos pavadinimą reikia rašyti tokį, koks nurodytas tos organizacijos dokumentuose. Jei organizacijos pavadinimas dokumento tekste minimas keletą kartų, pirmą kartą jis užrašomas visas,

¹⁵ A5 formato raštų blanke be kitų rekvizitų telpa 5 teksto eilutės, spausdinamos per vieną intervalą.

o toliau norint vartoti sutrumpintą - skliaustuose nurodoma santrumpa. Po to tame pačiame tekste galima vartoti nurodytą santrumpą.

Parengti raštai vizuojami, t.y., paliudijama, kad faktai, išdėstyti rašte, yra tikri, tikslūs ir rašto turinys neprieštarauja galiojantiems norminiams dokumentams. Vizos rašomos tame rašto egzemplioriuje, kuris lieka įstaigoje.

Raštuose rašoma vykdytojo žyma, t.y., asmens, parengusio dokumentą pavardė, jo tarnybinio telefono numeris ir elektroninio pašto adresas.

Raštus, siunčiamus aukštesniosioms ir kitoms organizacijoms, pasirašo įstaigos vadovas arba jo pavaduotojas. Kai raštas siunčiamas keliems adresatams, pasirašomas kiekvienas egzempliorius, kai pavaldžioms įstaigoms (aplinkraštis) - vadovas pasirašo tik jo originalą, kuris lieka įstaigoje, o kopijos su parašo faksimile išsiuntinėjamos įstaigoms pagal sąrašą. Garantinius ar kitus raštus su finansinio pobūdžio informacija pasirašo organizacijos vadovas ir vyriausiasis buhalteris (finansininkas).

Susirašinėjimas pagrindiniais veiklos klausimais saugomas nuolat. Susirašinėjimo įvairiais klausimais saugojimo terminai nurodyti Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklėje.

Tarptautinio pavyzdžio dalykinio laiško struktūra

Bendraujant su užsienio partneriais priimta žinoti savo korespondentų raštvedybos taisykles ir tradicijas. Užsienyje daug dėmesio skiriama tiek raštų rekvizitams, tiek ir jų estetiniam įforminimui. Čia bus nagrinėjami angliškai kalbančių šalių dalykinio susirašinėjimo praktiniai klausimai.

Laiškų įforminimas užsienio šalyse mažiau reglamentuotas negu Lietuvoje. Dalykiniai laiškai rengiami kompiuteriais ir tą darbą dirba ne sekretorės, o įstaigų tarnautojai ar vadybininkai. Svarbu mažiau gaišti laiko galvojant apie laiško dėstymo taisykles, dėl to pastaraisiais metais yra paplitęs supaprastintas (racionalusis) rekvizitų dėstymo būdas. Literatūroje jis dar vadinamas absoliučiai blokiniu stiliumi (FULL BLOCK STYLE).¹⁶

Racionalusis rekvizitų dėstymo būdas toks, kai kiekvienas dokumento rekvizitas pradedamas rašyti nuo nulinės tabulatoriaus padėties (kairiosios paraštės). Rekvizitų eilutė ir tekstas rašomas vienu intervalu. Rekvizitai ir teksto pastraipos atskiriami vienos eilutės intervalu.

Laiško rekvizitus galima išdėstyti ir kitaip. Data, atsisveikinimo formulė ir visas parašo rekvizitas spausdinamas nuo lapo vidurio, kiti rekvizitai - nuo kairiosios paraštės, tačiau pirmąją pastraipos eilutę galima pradėti rašyti ir toliau nuo krašto.

Dalykiniai ir komerciniai laiškai rašomi blankuose, išspausdintuose spaustuvėse. Tarptautiniai standartai nustato bendrąsias blankų rengimo taisykles, paraščių plotą bei pagrindinių rekvizitų, išdėstomų lapo viršutinėje dalyje sudėtį ir jiems skirtą plotą.

Blanko viršutinėje dalyje ypatingu šriftu užrašomas oficialus organizacijos pavadinimas. Susirašinėjant ar įforminant kitus dokumentus, reikia vartoti tokį pavadinimą, koks užrašytas blanke. Greta viso oficialaus pavadinimo nurodomas sutrumpintas organizacijos pavadinimas arba (ir) emblema. Čia arba apatinėje paraštėje nurodomas firmos juridinis adresas (pašto ir telegrafo adresas, telefonų ir telefaksų numeriai, banko duomenys). Kai firma mažai žinoma ir iš pavadinimo neaiškus jos veiklos pobūdis, parašomas ir trumpas veiklos apibūdinimas.

Nuorodų vietoje rašomas dokumento pavadinimas, dokumento kodas, data ir kitos žinios.

Adresų vietoje galima užrašyti vieną arba du adresus. Du adresai rašomi greta. Visi kiti rekvizitai spausdinami priklausomai nuo pasirinkto dėstymo būdo.

Dokumento nuorodos (iniciatyvinio laiško numeris ir paties dokumento numeris) gali būti skaitmeninės, raidinės ar mišrios, pavyzdžiui:

¹⁶ Apie šį ir kitus užsienio raštvedybos praktikoje vartojamus rekvizitų dėstymo būdus daugiau galima skaityti leidinyje : Susirašinėjimas su užsienio partneriais. – V., 1997 (1995).

Reference 102
 Your ref. DK/SV/12
 Our ref. DB

Skaitmuo reiškia dokumento eilės numerį, raidės yra autoriaus sekretorės ar vykdytojo inicialai.

Laiško data rašoma dešiniojoje arba kairiojoje lapo pusėje, priklausomai nuo dėstymo būdo. Data rašoma skaitmenimis ir žodžiais tokiu būdu:

17 August 2000 (Anglijoje)
 December 20, 2000 (Amerikoje)

Dalykinį laišką galima adresuoti konkrečiam asmeniui arba siųsti organizacijos (firmos) vardu, pavyzdžiui:

Jo Bloggs and Co
 19 Mannor Way
 SWINDON
 Wiltshire
 SN1 9KL

Professor Alfred Jones
 The King's School
 Severn Thames Street
 GLOUCESTER
 GL1 8TG

Virš ar po adreso išspausdinami žodžiai: CONFIDENTIAL (kai informacija slapta), PRIVATE (asmeninė), URGENT (skubi) ir pan. Tokie įrašai turi būti ir ant voko.

Kartais, nors laiškas adresuotas firmai, nurodoma pareigūno, kuriam šis laiškas tiesiogiai skirtas, pavardė. Priešas *For the attention of Mr Brayn* užrašomas virš arba po adresato rekvizito. Įžanginis kreipinys nekinta.

Prieš pareigūno pavardę vartojami etiketo žodeliai:

Mr (mister) - adresuojant vyriškiui
 Mrs (mistress) - adresuojant ištekęsiai moteriai
 Ms (miss) adresuojant moteriai, kai nežinoma, ar ji ištekęsiai.

Įžanginis kreipinys yra būtinas laiško rekvizitas. Kreipinys pradedamas žodžiu *Dear* Priklausomai nuo to, kam laiškas adresuojamas, vartojamos tokios frazės:

Dear Sirs - laiškas adresuojamas kompanijai
 Dear Sir arba Dear Madam - laiškas adresuojamas asmeniui (vyriškiui ar moteriai), kurio pavardės nežinome.

Tinka vartoti ir konkrečius kreipinius:

Dear Mr Brown

Dear Mrs Kahn
Dear Ms Freizer

Į užsakovą ar verslo partnerį galima kreiptis ir taip:

Dear Customer
Dear Client

Po kreipinio nurodoma teksto antraštė - greičiau suvokiame laiško temą. Nėra numatyta konkrečių antraštės užrašymo taisyklių: ji gali būti pabraukta, išspausdinta ryškesniu šriftu ar didžiosiomis raidėmis.

Po teksto visada rašoma atsisveikinimo formulė. Ji turi atitikti kreipinį prieš tekstą. Šiuo metu dalykiniuose laiškuose vartojamos dvi šios frazės formos: *Yours faithfully* ir *Yours sincerely*.

Yra aiški taisyklė, kada kuri frazė vartojama:

Dear Sir/s arba Dear Madam (beasmenė forma) - *Yours faithfully*
Dear Mr (Mrs Ms) Smith arba Dear Joan (asmeninė forma) - *Yours sincerely*

Kai vartojama atsisveikinimo formulė *Your faithfully*, kitoje eilutėje spausdinamas organizacijos pavadinimas. Palikus mažiausiais penkis intervalus (kad liktų pakankamai vietos parašui) rašoma vardas, pavardė ir pareigos:

Yours faithfully
BENTLEY HOLDINGS LTD

Parašas

Mary Smith
Marketing Manager

Kai laiškas adresuojamas konkrečiam asmeniui ir vartojama frazė *Yours sincerely*, pavardė ir pareigos užrašomos tokiu būdu:

Yours sincerely

Parašas

Bryan Adams
Manager

Jei adresatas žino pasirašiusiojo asmens parašą arba iš blanko duomenų aišku, kas dokumentą pasirašė, pavardės ir pareigų galima nenurodyti. Tokiu atveju žemiau atsisveikinimo formulės tiesiog pasirašoma.

Kartais laiškus pasirašo kompanijų įpareigoti asmenys. Tokiu atveju asmuo, pasirašęs kieno nors vardu, prie išspausdintos pavardės ir pareigų rašo *Per pro* arba *pp* - lotyniškų žodžių *per procura*, t.y. *įgaliojus, pavedus* santrumpą ir pasirašo.

Jei laiškas turi priedų, jų žyma rašoma po parašo rekvizito. Rašomas žodis *Enclosure* (jeigu vienas) arba *Enclosures* (jeigu keletas). Galima vartoti ir santrumpas *Enc* arba *Encs*

Kai dokumento kopijos išsiųstos ir kitiems adresatams, žyma apie jas užrašoma kiekviename laiško egzemplioriuje, kad adresatas žinotų, kam dar šis laiškas buvo išsiųstas. Ši žyma rašoma lapo apačioje (virš apatinės paraštės). Užrašoma santrumpa *cc*, turint omeny *carbon copy*, nors iš tikrųjų per kalkę rašytų kopijų retai berastume. Nurodoma organizacijų, kurioms išsiųstos kopijos, pavadinimai:

cc Birmingham office
 Edinburg office
 File

Kai dokumento autorius žinių apie kopijas nurodyti nenori, siunčiamuosiuose laiškuose ši žyma nerašoma; tame egzemplioriuje, kuris lieka organizacijoje, žymima: *bcc* (angliškos frazės *blind carbon copy* santrumpa).

Dalykinis laiškas rašomas tik vienoje lapo pusėje. Kai laiškas ilgas ir netelpa viename lape, rašomas antrajame ir kituose lapuose. Šių lapų kokybė, spalva ir formatas turi būti tokie patys, kaip ir pirmojo (blanko).

Manoma, kad nekorektiška į kitą lapą perkelti tik dvi, paskutiniąsias, teksto eilutes. Pirmajame lape tekstą reikia išdėstyti taip, kad antrajame parašytume bent tris ar keturias teksto eilutes. Suprantama, į kitą lapą negalima perkelti tik atsisveikinimo frazės ar parašo rekvizito.

Lapo pabaigoje galima rašyti žodį *Continued* (*Cont'd* *Contd*). Lapo viršuje (palikus du intervalus, vartojamas toks įrašas:

2 (*puslapio numeris*)

1 March 2000 (*data*)

Professor Alfred Jones (*iš adreso, nurodyto pirmajame laiško lape*)

Popieriaus lapas, dedamas į voką, negali būti perlenktas daugiau kaip du kartus: vieną kartą horizontaliai, kitą - vertikalčiai. Kartais vartojami vokai su langeliais. Laiškas sulankstomas horizontaliai taip, kad adresas atsidurtų langelyje. Manoma, kad vokai su langeliais tinka sąskaitoms, faktūroms, aplinkraščiams ar panašioms dokumentams siųsti. Dalykinius laiškus geriau siųsti įdėtus į įprastą voką.

Raštų, dalykinių laiškų siuntimas

Siunčiant raštus, pasirenkamas racionaliausias persiuntimo būdas: faksimilinis ryšys, tradicinis ar elektroninis paštas. Tam tikro būdo pasirinkimas priklauso nuo tokių faktorių: perdavimo trukmės, informacijos kanalų patikimumo, perdavimo būdo įtakos dokumentų juridinei galiai, persiuntimo kainos ir pan.

Jei laiškas informacinio pobūdžio, jį galima perduoti faksimilinio ryšio priemone. Telefaksu – kopijavimo per atstumą aparatu – galima siųsti ne tik tekstus, bet ir piešinius, ranka rašytus pranešimus. Jie greitai perduodami telefono tinklais, ir adresatą pasiekia originalus atitinkančios kopijos. Telefakso aparatų yra įvairaus pajėgumo. Vieno A4 formato puslapio turinys perduodamas per 8-60 sek.

Telefaksogramos įforminamos taip pat kaip raštai. Jos turi tik kai kuriuos papildomus duomenis, kuriuos įrašo pats aparatas: siuntėjo kodą, siuntimo datą ir laiką, telefakso aparato, kuriuo perduota informacija, numerį, perduotų puslapių skaičių.

Paprastai visi atsiųsti dokumentai gaunami ant ruloninio terminio popieriaus. Jei atsiųstų telefaksogramų informacija reikšminga ar bus saugoma ilgą laiką, ją būtina kopijuoti, nes

terminiame popieriuje, skirtame faksams, informacija išlieka neilgą laiką. Pastaruoju metu pagaminti faksimiliniai aparatai, kuriuose galima naudoti įprastą popierių.

Patikimesnė ryšio priemonė – elektroninis paštas. Tai pranešimai, siunčiami iš kompiuterio į kompiuterį. Šia interneto galimybe naudojasi vis daugiau organizacijų. Pagrindinis privalumas – greitis. Be to, lyginant su telefaksu, elektroniniu paštu perduodama informacija pigesnė ir kokybiškesnė.

Laišką elektroniniu paštu galima siųsti vienam ar keliems adresatams, gautą dokumentą persiųsti kitiems, saugoti diske ar atspausdinti popieriuje.

Vieningų struktūros ar stiliaus nurodymų elektroniniams pranešimams nėra. Dažnai taikoma tokia pati pranešimo forma kaip ir faksimilinėje korespondencijoje. Reikia atsiminti, kad dokumentai, gauti elektroniniu paštu, bus tik informacinio pobūdžio, nes dar nėra įsigaliojęs elektroninio parašo įstatymas.

Dokumentus organizacijai gali atnešti ir kurjeriai. Jei įstaiga tokio etato neturi, šis darbas pavedamas sekretoriui ar kitam įstaigos darbuotojui. Kurjeriai dažniausiai perduoda slaptą ir konfidencialią informaciją.

Įprastu paštu¹⁷ siunčiami paprastieji, registruotieji ir įvertintieji laišškai arba kitos siuntos. Paprastuosiuose ir registruotuose laiškuose persiunčiami įvairūs rašytiniai pranešimai, dalykiniai raštai, nuotraukos, teismo bylos. Įvertintuose laiškuose siunčiami adresatams reikšmingi dokumentai: vertybiniai popieriai, pasai, vairuotojų pažymėjimai, atestatai, diplomai, rankraščiai ir pan. Laiško svoris gali būti nuo 20 g iki 2 kg.

Laiškai siunčiami vokuose. Ant vokų klijuojami pašto ženklai. Pašto rinkliava gali būti pažymėta ir kitu būdu – ženklintuvų atspaudais arba specialiais mokėjimo spaudais.

Vokai gaminami laikantis standarto¹⁸ reikalavimų. Standartas parengtas pagal Pasaulinės pašto sąjungos konvencijos reikalavimus. Mažiausias vokas yra 114x162 mm dydžio, didžiausias – 229x 324 mm. Vokai gaminami iš balto arba šviesaus spalvoto popieriaus. 155x226 mm formato vokai, skirti nuotraukoms siųsti, gaminami iš patvaresnių medžiagų – chromerzaco, vyniojamojo popieriaus arba degtukinio kartono. 114x220 mm formato vokai būna įprasti arba su langeliu iš skaidrios plėvelės.

Adresuojant korespondenciją, pirmiau rašoma gavėjo arba siuntėjo pavardė, organizacijos pavadinimas, paskui adresas. Kiekviena adreso eilutė pradedama rašyti iš naujo. Siunčiant laišką į užsienį, miestas, kuriame yra paštas, užrašomas didžiosiomis raidėmis. Skyrybos ženklai, išskyrus apostrofas, nededami.

Pašto korespondencijos gavėjo vardas ir pavardė ar organizacijos pavadinimas rašomi naudininko linksniu; siuntėjo vardas ir pavardė ar organizacijos pavadinimas – vardininko linksniu. Adresato rekvizitas dokumentuose ir laiško gavėjo duomenys ant vokų rašomi pagal tas pačias taisykles. Tik reikėtų atkreipti dėmesį į Pašto taisyklių punktą, kuriame rašoma, jog adresuojant korespondenciją iki pareikalavimo arba siunčiamą į gyvenvietes, kuriose nėra gatvių pavadinimų ir namų numerių, gavėjo vardas rašomas nesutrumpintas.

Gavėjo adresas rašomas priekinėje voko pusėje, stačiakampio formos zonoje, apatiniame dešiniajame kampe. Siuntėjo adresas – priekinėje voko pusėje – kairiajame kampe. Jei ten vietos nėra, arba vokas yra su langeliu, rašomas kitoje voko pusėje – atvarte.

Virš adresato, dešiniajame krašte, paliekama 40 mm aukščio ir 74 mm ilgio stačiakampio formos vieta pašto ženklams klijuoti arba mokėjimo spaudui dėti. Voko dešiniajame ir apatiniame krašte (15 mm plote) jokios žymos nerašomos.

Priekinėje pusėje, viršutiniame kairiajame kampe arba po siuntėjo adresu klijuojamos žymelės arba spaudžiami atitinkami spaudai, nurodantys išskirtinę (pirmenybinę, skubią ar pan.) korespondenciją. Užsienio korespondencijoje užrašomos tokios analogiškos nuorodos:

- jei korespondencija pirmenybinė – PRIORITAIRE;

¹⁷ Pašto taisyklės: Patvirtintos Lietuvos Respublikos ryšių ir informatikos ministerijos 1996 04 11 įsakymu Nr. 38. – V., 1996. Taisyklių dalinis pakeitimas išspausdintas leidinyje: Valstybės žinios, 1998, Nr. 50-1380.

¹⁸ Vokai. Techninės sąlygos: LST 1295-93. – v., 1993.

- ant registruotųjų siuntų – RECOMMANDÉ;
- ant pašto korespondencijos su nuoroda “Skubusis”- EXPRESS;
- ant pašto korespondencijos su nuoroda “Įteikti asmeniškai” – E REMETTRE EN MAIN PROPRE;
- ant pašto korespondencijos su įteikimo pranešimu – AVIS DE RECEPTION arba AR.

PAREIGINĖS INSTRUKCIJOS

Organizacijos vidaus valdymo taisyklės reglamentuoja įstatymai arba jų pagrindu priimti teisės aktai: nuostatai, statutai, veiklos reglamentai, pareiginės instrukcijos, vidaus tvarkos taisyklės. Šie dokumentai - būtina valdymo sistemos egzistavimo sąlyga; pageidaujamų rezultatų pasiekama tik tada, kai kiekvienas darbuotojas gerai žino savo pareigas.

Pareiginė instrukcija - norminis dokumentas, kuriame nustatomos darbuotojo funkcijos, teisės ir pareigos. Pareiginių instrukcijų pagrindu rengiama darbo sutartis. Šis dokumentas reikalingas ir kilus konfliktui tarp darbdavio ir darbuotojo.

Pareigines instrukcijas paprastai rengia personalo skyriaus specialistai. Jos derinamos su organizacijos juriskonsultu; tvirtinamos įstaigos vadovo įsakymu. Esminiai pareiginės instrukcijos pakeitimai daromi tik organizacijos vadovo įsakymo pagrindu.

Pareiginė instrukcija gali turėti tokius skyrius:

1. Bendrieji nuostatai
2. Darbuotojo funkcijos
3. Pareigos
4. Teisės
5. Atsakomybė

Bendrojoje dalyje aptariama specialisto veiklos sritis, kvalifikaciniai reikalavimai. Nurodoma, ką darbuotojas turi žinoti, išmanyti, kokiais dokumentais bei norminiais aktais vadovautis ir naudotis. Čia numatoma ir darbuotojo priėmimo, pavadavimo, perkėlimo į kitą darbą, atleidimo ir atestavimo tvarka bei terminai. Šioje dalyje dar nurodoma, kokiam organizacijos struktūriniam padalinii priklauso pareigybė, kam pavaldus darbuotojas ir kas pavaldūs jam.

Antrojoje dalyje išvardijamos pagrindinės specialisto veiklos kryptys. Trečiojoje - konkretūs darbai, kuriuos darbuotojas turi dirbti. Ketvirtojoje dalyje aptiriamos jo teisės, būtinos atliekant pavestus darbus. Penktojoje - nurodoma, už ką konkrečiai specialistas atsakingas.

Pareiginėse instrukcijose gali būti ir daugiau skyrių. Pavyzdžiui, atskirame skyriuje gali būti aptarti pareigūnų tarnybiniai ryšiai, ataskaitų, darbo planų, kitų dokumentų pateikimo tvarka, periodiškumas ir kt.

Trumpesnės pareigų instrukcijos gali būti trijų dalių: Bendroji dalis; Uždaviniai ir pareigos; Teisės ir atsakomybė.

Pagal tipinius atskirų pareigybių kvalifikacinius reikalavimus rengiamos pavyzdinės instrukcijos. Juose nurodyti darbai sudaromose instrukcijose gali būti papildyti ar pakeisti, atsižvelgiant į organizacijos specifiką.

Organizacijos struktūrinių padalinių pareiginiai nuostatai bei instrukcijos saugomos nuolat; institucijose, neperduodančiose dokumentų archyvams - trejus metus po pakeitimo.

Pateikiama struktūrinio padalinio sekretoriaus pareiginė instrukcija.

TVIRTINU

(Organizacijos vadovas)

Vardas, pavardė

Data

STRUKTŪRINIO PADALINIO SEKRETORIAUS PAREIGINĖ INSTRUKCIJA¹⁹

1. Bendrieji nuostatai

- 1.1. Struktūrinio padalinio sekretorius priskiriamas techninių darbuotojų kategorijai ir dirba darbus susijusius su raštvedyba. Sekretorius tiesiogiai pavaldus struktūrinio padalinio vadovui.
- 1.2. Sekretoriaus pareigas gali eiti asmuo, turintis vidurinę išsilavinimą, pasirengęs pagal specialią programą ir turintis ne mažesnę kaip vienerių metų sekretoriaus darbo patirtį.
(Gali būti ir kitokie reikalavimai, pavyzdžiui; profesinis išsilavinimas, nekeliant darbo stažo reikalavimo; aukštasis išsilavinimas ir praktinio darbo patirtis ir pan.).
- 1.3. Sekretorius priimamas ir atleidžiamas iš pareigų organizacijos vadovo įsakymu; pasiūlymą teikia struktūrinio padalinio vadovas.
- 1.4. Savo veikloje sekretorius vadovaujasi organizacijos tvarkomaisiais dokumentais, struktūrinio padalinio vadovo nurodymais, vidaus darbo tvarkos taisyklėmis, raštvedybos norminiais dokumentais (Lietuvos standartu, Raštvedybos taisyklėmis bei kitais Archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos vyriausybės išleistais norminiais aktais), organizacijos raštvedybos instrukcija, saugaus darbo taisyklėmis, šia pareigų instrukcija. Sekretorius turi žinoti: organizacijos struktūrą, organizacijos vadovų vardus ir pavardes, jų kuriojamas sritis, struktūrinio padalinio veiklos kryptis, struktūrinio padalinio darbuotojų vardus ir pavardes bei jų dirbamą darbą, dokumentų rengimo bei įforminimo taisykles, raštvedybos darbus, struktūrinio padalinio organizacinės technikos naudojimo taisykles, tarnybinio etiketo reikalavimus.
- 1.5. Sekretorius turi mokėti: dirbti su kompiuterių programinėmis priemonėmis, duomenų bazių valdymo sistemomis, greitai rinkti tekstus kompiuteriu (pavyzdžiui, 150 ženklų per minutę), priimti ir siųsti dokumentus telefaksu, elektroniniu paštu, kopijuoti dokumentus, bendrauti telefonu.

2. Pagrindiniai uždaviniai ir funkcijos

Struktūrinio padalinio sekretoriaus pagrindinis uždavinys - tvarkyti raštvedybą. Tuo tikslu sekretorius dirba tokius darbus:

- 2.1. Kasdien nustatytu laiku paima iš ekspedicijos struktūriniam padaliniui atsiųstus dokumentus, juos patikrina (ar korespondencija atsiųsta pagal paskirtį, ar vokuose yra visi dokumentai), deda dokumentuose gavimo spaudą.
- 2.2. Pagal raštvedybos instrukcijos reikalavimus rūšiuoja gautuosius dokumentus į registruotinus ir neregistruotinus; neregistruotinus dokumentus perduoda struktūrinio padalinio specialistams.

¹⁹ Versta iš leidinio: Sekretarskoje delo. – 1998, Nr. 1.

2.3. Kasdien nustatytu laiku paima iš raštinės dokumentus su organizacijos vadovo rezoliucijomis, kurių užduotys bus vykdomos struktūriniame padalinyje.

2.4. Registruoja gautuosius dokumentus.

(Šiame punkte turi būti nurodytas dokumentų registravimo būdas, naudojamas struktūriniame padalinyje, pavyzdžiui: Žinias apie gautus dokumentus įveda į duomenų bazę).

2.5. Laiku perduoda gautuosius dokumentus struktūrinio padalinio vadovui.

2.6. Darbo dienos metu spausdina dokumentus, juos redaguoja.

2.7. Kopijuoja dokumentus.

(Jei struktūrinis padalinys kopijavimo technikos neturi ir šis darbas dirbamas centralizuotai, tai šiame punkte sekretoriaus darbas apibūdinamas kitaip, pavyzdžiui: Pildo kopijavimo darbų užsakymus, nuneša dokumentus į kopijavimo skyrių).

2.8. Kasdien kontroliuoja dokumentų, atiduotų struktūrinio padalinio specialistams, užduočių vykdymo terminus. Informuoja padalinio vadovą apie užduočių vykdymo eigą ir būklę.

2.9. Pavedus struktūrinių padalinių vadovams, siunčia dokumentus telefaksu ir elektroniniu paštu.

2.10. Kasdien sega į bylas įvykdytus dokumentus, tikrina įrašus apie įvykdymą ir dokumento dėjamą į bylą, vizas, parašus, kontroliuoja, kad vykdytojai laiku grąžintų dokumentus.

2.11. Perduoda dokumentus iš struktūrinio padalinio į organizacijos raštinę ar sekretoriatą.

2.12. Priima informaciją telefonu ir perduoda ją struktūrinio padalinio vadovui bei darbuotojams; organizuoja vadovo telefono pokalbius.

2.13. Laiku gauna raštinėje organizacijos vadovybės tvarkomuosius dokumentus, supažindina su jais struktūrinio padalinio vadovybę.

2.14. Užtikrina struktūrinio padalinio dokumentų saugumą.

2.15. Veda struktūrinio padalinio dokumentų apyvartos apskaitą, žinias nustatytais terminais perduoda raštinei.

2.16. Nurodžius struktūrinio padalinio vadovui rengia pasitarimų medžiagą, įformina pasitarimų protokolus.

(Jei struktūriniame padalinyje organizuojami kelių rūšių posėdžiai, būtina išvardinti tuos, kurių medžiagą sekretorius turi tvarkyti. Jeigu daromi protokolų išrašai, reikia pažymėti, kam ir kokiais terminais sekretorius turi juos pateikti).

2.17. Vykdo struktūrinio padalinio vadovo nurodymus bei pavedimus dėl komandiruočių asmenų organizacijoje, dėl vietų viešbučiuose išankstinio užsakymo, oro ir geležinkelio transporto bilietų užsakymų.

Rūpinasi, kad struktūrinio padalinio kompiuteriai, kitos organizacinės technikos, ryšių priemonės būtų tvarkingos, tinkamos naudoti.

2.18. Parūpina struktūrinio padalinio vadovui bei darbuotojams reikalingų žinynų, blankų, rašomojo popieriaus, kitų raštinės reikmenų. Rūpinasi jų saugojimu, apskaita bei racionaliu naudojimu.

2.19. Užsako leidimus lankytojams, žymi lankytojų buvimo laiką organizacijos patalpose.

(Galima formuluotė: lydi lankytojus organizacijos patalpose).

2.20. Tikslingai bei teisingai formuoja dokumentus į bylas, sudaro apyrašus bei dokumentų naikinimo aktus.

3. Pareigos

Vykdydamas jam pavestas funkcijas, sekretorius privalo:

3.1. Išlaikyti tarnybinės informacijos konfidencialumą.

3.2. Besąlygiškai vykdyti vadovybės nurodymus.

3.3. Laikytis raštvedybos instrukcijose nustatytų dokumentų įforminimo reikalavimų bei parengimo terminų.

3.4. Laikytis dalykinio bendravimo taisyklių, paisyti tarnybinio etiketo bei subordinacijos normų.

4. Teisės

- 4.1. Konsultuotis organizacijos raštinėje dokumentų rengimo, įforminimo, saugojimo, apyvartos organizavimo klausimais.
- 4.2. Teikti pasiūlymus raštinės vadovybei darbo su dokumentais tobulinimo klausimais.
- 4.3. Reikalauti iš struktūrinio padalinio darbuotojų laikytis dokumentų užduočių vykdymo terminų, dokumentų įforminimo taisyklių, laiku grąžinti įvykdytus dokumentus.

5. Atsakomybė

Sekretorius atsako už:

- 5.1. Kokybišką ir savalaikį jam pavestų pareigų vykdymą.
- 5.2. Tarnybinės informacijos pagarsinimą.
- 5.3. Nepasinaudojimą jam suteiktomis teisėmis.
- 5.4. Darbo drausmės taisyklių bei organizacijos raštvedybos instrukcijos pažeidimą.

6. Tarnybiniai ryšiai

Sekretorius palaiko tarnybinius ryšius:

- su struktūrinio padalinio darbuotojais dokumentinio aprūpinimo bei raštvedybos klausimais;
- su raštine dokumentavimo bei raštvedybos organizavimo klausimais;
- su ūkio skyriumi raštinės priemonių tiekimo klausimais;
- su leidimų skyriumi struktūrinio padalinio darbuotojų bei lankytojų leidimų klausimais;
- su informaciniu centru organizacinės technikos aptarnavimo bei programinio aprūpinimo klausimais.

(Kai sekretorius palaiko tarnybinius ryšius su kitais struktūriniais padaliniais, reikia juos išvardinti ir nurodyti šių ryšių pobūdį. Sekretoriaus tarnybiniai ryšiai priklauso nuo organizacijos struktūros).

7. Instrukcijos ir peržiūrėjimo tvarka

- 7.1. Instrukcija gali būti peržiūrima ir patvirtinama vieną kartą per metus.
- 7.2. Keisti pareigų instrukcijos nuostatas turi teisę raštinės, personalo skyriaus bei struktūrinio padalinio vadovas.

PAŽYMAS. PAŽYMĖJIMAI

Pažymos samprata šiuo metu yra pakitusi. Pirma, tai aprašomasis informacinis dokumentas. Tokio pobūdžio pažymose aprašomi kokie nors faktai ar įvykiai, prireikus teikiamos išvados ir pasiūlymai. Antra - pažymimasis informacinis dokumentas. Šio pobūdžio pažymose pateikiami ir patvirtinami juridinio, biografinio ar tarnybinio pobūdžio faktai apie asmens darbo ar mokymosi vietą, pareigas, dirbtą laiką organizacijoje, gaunamą atlyginimą, gyvenamąją vietą, šeimos padėtį, materialiai išlaikomus šeimos narius, asmens turtą, sveikatą ar pan.

Pažymos (aprašomasis dokumentas) dažniausiai rašomos, kai to paprašo aukštesnioji institucija arba kitos organizacijos, pavyzdžiui, teismas, prokuratūra, valstybės kontrolės institucijos ir kt. Pažymos būna ir vidaus dokumentas; jas rašo darbuotojai, paprašius organizacijos vadovui.

Šio pobūdžio pažymos rašomos ir darbo kontrolės bei organizavimo klausimais, pavyzdžiui: dėl raštvedybos būklės kokioje nors organizacijoje, dėl archyvo fondo išsaugojimo, dėl kainų augimo dinamikos. Jos dažnai naudojamos kaip pagalbinis dokumentas rengiant Vyriausybės nutarimus ar savivaldos institucijų sprendimus, kontroliuojant dokumentų užduočių vykdymą ir pan.

Kadangi tokių pažymų pagrindu dažnai priimami valdymo sprendimai, jų tekstas turi būti kruopščiai patikrintas, pateikiama informacija tiksli, siūlymai pagrįsti. Pažymos teksto skaitmeninius rodiklius, jei tikslinga, galima įforminti lentele.

Pažymos, kuriose pateikiami ir patvirtinami faktai apie asmenis (pažymimasis dokumentas), rašomos įstaigoje esančių dokumentų pagrindu. Jos išduodamos suinteresuotoms įstaigoms arba asmenims.

Šios pažymos tekstas turi prasidėti vardu ir pavarde; nereikia vartoti archaiško žodžių junginio *Šiuo pažymima...* arba kartoti įstaigos, išdavusios pažymą, pavadinimo. Pažymą pasirašo organizacijos vadovas arba kitas kompetetingas asmuo (personalo, mokymo skyriaus vedėjas ar pan.). Kai kuriais atvejais pažymą pasirašo du asmenys. Pavyzdžiui, kai pažymoje nurodomas darbuotojo gaunamas atlyginimas, jį pasirašo vadovas ir vyriausiasis buhalteris.

Ant pažymų apie asmenis dedamas antspaudas - herbinis arba jį atstojantis pagrindinis organizacijos antspaudas. Jei pažymą pasirašo struktūrinio padalinio vadovas, dedamas struktūrinio padalinio antspaudas.

Šios rūšies pažymų tekstai dažniausiai tipiniai. Dėl to tikslinga iš anksto pasigaminti jų trafaretinius blankus. Išspausdinamas tam tikros situacijos (tipinis) tekstas ir paliekamos tuščios eilutės individualizuotai (kintamajai) informacijai įrašyti.

Dokumentas, rašomas įstaigos archyvo duomenų pagrindu, vadinamas archyvo pažymėjimu. Šis dokumentas turi tam tikrų įforminimo ypatumų. Faktai archyvo pažymėjime išdėstomi chronologine tvarka, nurodomas bylos ir dokumento pavadinimas, data. Jei archyvo pažymėjimas ilgas, jis spausdinamas ir antroje lapo pusėje, po to antrajame lape ir t.t. Kai yra keli lapai, jie susiuvami, siuvimo vieta antspauduojama. Po pažymėjimo teksto nurodomas pagrindas (archyvo fondo, apyrašo, bylos ir lapo numeriai). Pažymėjimus pasirašo organizacijos vadovas ir skyriaus vedėjas, tvirtinami herbiniu (pagrindiniu) antspaudu.

Pažyma ir archyvo pažymėjimas panašios sandaros dokumentai. Jų rekvizitai tokie: organizacijos pavadinimas, data ir registravimo indeksas, sudarymo vieta, adresatas, teksto antraštė (A4 formate), tekstas, parašas (parašai). Pasirašytas pažymas apie asmenis ir archyvo pažymėjimus reikia tvirtinti ir antspaudu.

Daugelį metų trukusi painiava apie pažymas ir pažymėjimus išaiškinta Kalbos praktikos patarimuose²⁰; pažymimąjį informacinio pobūdžio dokumentą, anksčiau vadintą *pažymėjimu*, rekomenduojama vadinti *pažyma*. Tokios pažymos būtų skiriamos nuo tikrųjų *pažymėjimų*. Pažymėjimai patvirtina tam tikrą asmens būklę ar būseną (nedarbingumo pažymėjimas, invalidumo pažymėjimas), statusą ir tapatumą (moksleivio pažymėjimas, vairuotojo pažymėjimas, pensininko pažymėjimas) ar tam tikrą reikšmingą įvykį ar faktą ir jo teikiamą statusą (kursų baigimo pažymėjimas, įmonės registravimo pažymėjimas).

OPERATYVIOJO RYŠIO INFORMACIJA

Telegramos

Telegrama - telegrafu siunčiamas dokumento tekstas. Telegramų yra keletas kategorijų: vyriausybės, su žyma *Spauda*, skubios, paprastos, t.y. neturinčios žymos apie kategoriją.

²⁰ Kalbos praktikos patarimai: 4-asis leid. – V., 2000, p. 205-206.

Telegramos gali būti parašytos lietuvių kalba arba bet kurios valstybės kalba, raidėmis ir ženklais, kurie yra telegrafo aparato klaviatūroje. Telegramos tekstas gali būti parašytas natūraliaja arba kodine kalba. Kodines telegramas gali siųsti tik įstaigos.

Telegramos tekstas turi būti trumpas. Jose neišdėstomi dokumento tikslai, priežastys ar uždaviniai. Užrašomas tik pranešimas, prašymas ar priminimas. Tekstas rašomas vadinamuoju telegrafo stiliumi. Nevartojami prielinksniai, jungtukai, skyrybos ženklai. Jei skyrybos ženklą dėti būtina (adresatas gali neteisingai suprasti tekstą), jis rašomas visu žodžiu arba sutrumpintai : *taškas* arba *tšk*; *kablelis* arba *kbl*; *dvitaškis* arba *dvtšk*; *skliaustelis* arba *skl*; *kabutės* arba *kbt*

Skaitmenys tekste rašomi žodžiais. Gatvių pavadinimai su numeriais taip pat rašomi žodžiais, pavyzdžiui, *Sausio tryliktosios gatvė*. Raidžių ir skaitmenų deriniai rašomi tik nurodant dokumentų indeksus, prekių ženklus, namų, vagonų numerius.

Telegramos įforminamos pagal telegrafo taisykles²¹ specialiuose blankuose arba atitinkamo formato (dažniausiai A5) popieriaus lapuose. Jų spausdinama du egzemplioriai, vienoje lapo pusėje. Pirmasis egzempliorius perduodamas į telegrafą, antrasis segamas į bylą.

Duomenys, surašomi telegramoje, skirstomi į dvi dalis, kurios atskiriamos horizontaliu brūkšniu. Iki brūkšnio surašyti rekvizitai perduodami telegrafu; po brūkšnio surašomi rekvizitai į telegramos žodžių skaičių neįeina, adresatui neperduodami ir siuntėjas už juos nemoka.

Telegrama rašoma tokia tvarka:

- Kai telegrama rašoma ne blanke, užrašomas dokumento pavadinimas.
- Telegramos kategorijos žyma (skubi, vyriausybinių ir t.t.).
- Telegrapho paslaugos rūšies žyma (su apmokėtu atsakymu, su įteikimo pranešimu, puošniame blanke ir kt.).
- Adresatas nurodomas išsamiai: pareigos, vardas, pavardė; tikslus gavėjo adresas. Jei paskirties punktas yra miestas, pageidautina nurodyti ir pašto indeksą. Galima nurodyti sąlyginį (sutartą) adresą, įregistruotą telegrafo tarnyboje. Jis daug trumpesnis už išsamų adresą, rašomą pašto siuntose.
- Telegramos tekstas (kaip ir anksčiau nurodyti rekvizitai) spausdinamas iš nulinės tabulatoriaus padėties. Žodžiai į kitą eilutę skiemėmis nekeliami (keliamas visas žodis). Tarpai tarp teksto eilučių - du intervalai.
- Siuntėjo parašo rekvizite, kad būtų trumpiau, užrašoma tik pavardė, arba tik pareigos.
- Atskiroje eilutėje užrašomas telegramos registravimo numeris.
- Rekvizitai iki telegramos brūkšnio spausdinami didžiosiomis raidėmis; negali būti taisyčių.

Telegrafo blanko apačioje (arba po telegramos brūkšnio) nurodoma siuntėjo pareigos, vardo raidė, pavardė, įstaigos, siunčiančios telegramą, pavadinimas, jos pašto adresas. Jei reikia, užrašomas vykdytojo rekvizitas.

Telegramos registruojamos, pasirašomos ir tvirtinamos organizacijos antspaudu. Žymima data. Avansinėse telegramose įrašomas avansinės sąskaitos numeris.

Telefonogramos

Telefonograma - operatyvaus pobūdžio žinia, perduota telefonu ir užrašyta gavėjo.

Telefonu perduodama trumpa ir skubi informacija: kviečiama į posėdį, pasitarimą, dalykinį susitikimą, pranešama apie anksčiau planuotų renginių arba kokių nors veiksmų pokyčius.

Telefonogramą paprastai parengia vadovo padėjėja (sekretorė-referentė) arba kitas vykdytojas. Rašomas vienas egzempliorius specialiaame blanke arba A5 formato popieriaus lape.

²¹ Telegramų apdorojimo instrukcija. – V., 1997.

Telefonograma turi šiuos rekvizitus: ją perdavusios organizacijos pavadinimą, adresatą, dokumento pavadinimą, datą, registravimo indeksą, tekstą, parašą, nuorodas apie perdavimo ir priėmimo faktą.

Telefonogramos tekstas turi būti trumpas; neturėtų būti daugiau kaip 50 žodžių. Nereikia vartoti sunkiai ištariamų žodžių. Akcentuoti faktus, datas, renginių pravedimo laiką, vietą ir pan.

Surašyta telefonograma dar kartą patikrinama ir pateikiama pasirašyti organizacijos vadovui ar kitam pareigūnui. Jei telefonograma bus perduodama kelioms organizacijoms, prie jos pridedamas tų organizacijų sąrašas ir telefonų numeriai.

Telefonogramą perduoti reikia tokia tvarka: pasakyti savo organizacijos pavadinimą ir telefono numerį, padiktuoti telefonogramos tekstą. Norint išvengti klaidų ir netikslumų, telefonogramos tekstą reikia perskaityti dar kartą, pasakyti visus skyrybos ženklus. Perdavus tekstą, užsirašyti asmens, priėmusio telefonogramą, vardą, pavardę, pareigas, telefono numerį, pasižymėti perdavimo laiką.

Priėmus telefonogramą, su jos turiniu supažindinamas vadovas ar vykdytojas, po to segama į bylą. Telefonogramos saugomos ne ilgiau kaip vienerius metus.

Kai kurios organizacijos gaunamas telefonogramas užrašo specialiuose žurnaluose. Juose vietoj kalkės vartojamas kalkinis popierius. Viena tokio popieriaus lapo pusė padengta spalvinėmis mikrokapsulėmis. Rašant nuo spaudimo jos plyšta ir tekstas atsispaudžia kitame lape. Kalkinio popieriaus lapas perforacinėmis juostomis padalintas į dvi ar tris dalis. Pirmasis telefonogramos egzempliorius lengvai nuplėšiamas ir perduodamas organizacijos (ar struktūrinio padalinio) vadovui susipažinti. Antrasis egzempliorius lieka žurnale. Jis reikalingas informaciniam darbui, jei tektų priminti apie gautą žinią, jei dingtų pirmasis telefonogramos egzempliorius ar pan.

ĮGALIOJIMAI

Įgaliojimas – dokumentas, kuriame išreiškiama atstovo įgalinimų apimtis ir turinys. Šio dokumento esmė nusakyta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 67 str.: “Tai rašytinis įgalinimas vieno asmens (įgaliootojo) duodamas kitam asmeniui (įgaliotiniui) atstovauti santykiams su trečiaisiais asmenimis”.

Įgaliootojas nustato įgaliojimų apimtį ir turinį. Pagal tai galima išskirti keletą įgaliojimų rūšių.

Bendruoju (generaliniu) įgaliojimu organizacijos vardu įgaliotiniui suteikiama teisė atlikti įvairiarūšius veiksmus bei sandorius, neprieštaraujančius įstatymams. Pavyzdžiui, įgaliojimas veikti gali būti duotas organizacijos filialo ar atstovybės vadovui. Organizacija turi teisę duoti įgaliojimą atstovauti jos interesams ne tik savo darbuotojams, bet ir pašalininiams asmenims.

Specialusis įgaliojimas duodamas atlikti vienaarūšius veiksmus per tam tikrą laiką. Pavyzdžiui, juriskonsultui atstovauti juridiniam asmeniui teisme; organizacijos darbuotojui paimti materialines vertybes, reguliariai atsiunčiamas organizacijos vardu ir pan.

Vienkartinis įgaliojimas duodamas vienam konkrečiam veiksmui atlikti. Pavyzdžiui, sudaryti namo pirkimo-pardavimo sutartį, gyvenamosios patalpos nuomos sutartį, paimti darbo užmokestį.

Įgaliojimų galiojimą riboja laikas. Įgaliojimo terminas negali būti ilgesnis kaip treji metai. Jeigu terminas įgaliojime nenurodytas, jis galioja vienerius metus nuo jo sudarymo dienos.

Gauti įgalinimai gali pasibaigti ir dėl kitų priežasčių. Vienkartiniam veiksmui atlikti gautas įgaliojimas pasibaigia šį veiksmą atlikus. Įgalinimus gali atšaukti įgaliootojas, atsisakyti pats įgaliotinis. Išduotas įgaliojimas neteks juridinės galios, jei bus likviduota ar reorganizuota ji išdavusi organizacija.

Konkretūs reikalavimai numatyti ir šio dokumento formai. Visų pirma, įgalinimas turi būti išreikštas rašytine forma. Įgaliojimą galima surašyti organizacijos informacinių siunčiamųjų

dokumentų blanke. Dažnai vartojamiems įgaliojimams yra parengti tipiniai, spaustuvėse spausdinti įgaliojimų blankai (įgaliojimams, suteikiantiems teisę paimti materialines vertybes).

Kadangi įgaliojimo galiojimas siejamas su terminu, būtinai turi būti nurodyta jo sudarymo data. Užrašomas ir dokumento galiojimo laikas. Jis gali būti užrašyta konkrečiai:

galioja iki 2001 m. kovo 27 dienos

arba apibendrintai:

galioja vienerius metus nuo išdavimo dienos.

Šis įrašas, kaip įprasta, užrašomas dokumento teksto pabaigoje.

Įgaliojimo tekste rekomenduojama įrašyti konkrečius įgaliotinio duomenis: vardą, pavardę, asmens kodą, paso ar kito dokumento, įrodančio asmens tapatybę, duomenis.

Ypač svarbu tiksliai ir teisingai suformuluoti įgalinimų turinį. Įgalinimai – tai tie veiksmai, kuriuos turės atlikti įgaliotinis. Įgalinimai formuluojami aiškiai ir konkrečiai, kad būtų išvengta prieštarų nuomonių.

Organizacijos duodamą įgaliojimą pasirašo organizacijos vadovas; jame dedamas antspaudas. Įgaliojimus, kuriuose suteikta teisė gauti arba išduoti pinigus ar kitas materialines vertybes, turi pasirašyti organizacijos vadovas ir vyr. buhalteris (vyr. finansininkas). Individualų įgaliojimą pasirašo įgaliojantis asmuo.

Kai kuriems piliečių duodamiems įgaliojimams būtinas notaro patvirtinimas. Pavyzdžiui, fizinio asmens nekilnojamajam turtui tvarkyti. Kitiems fizinių asmenų duodamiems įgaliojimams galimas supaprastintas patvirtinimas. Pavyzdžiui, gauti siunčiamus pinigus ir siuntinius, darbo užmokestį ar autorinį atlyginimą, pensijas, pašalpas, stipendijas. Tokiais atvejais įgaliojimą gali patvirtinti organizacija, kurioje asmuo dirba (mokosi), būtų eksploatavimo organizacija, kurios teritorijoje gyvena, arba stacionarinė gydymo įstaiga, kurioje asmuo gydomi.

ASMENŲ RAŠOMI DOKUMENTAI

Dažnai gyventojams (asmenims) tenka kreiptis įvairiais reikalais į įstaigų vadovus ar valstybės institucijas. Tokiais atvejais sudaromi asmeninio pobūdžio dokumentai, t.y. dokumento autorius yra sudaręs dokumentą asmuo. Asmenų vardu rašomi tokie dokumentai:

- prašymas, pareiškimas, skundas, peticija;
- pasiaiškinimas, paaiškinimas;
- autobiografija, gyvenimo aprašymas;
- rekomendacija
- įgaliojimas.²²

Šių dokumentų tekstas rašomas autoriaus nuožiūra. Kiti rekvizitai (dokumento sudarytojas, adresatas, dokumento pavadinimas, data, parašo rekvizitas) privalomi ir turi būti rašomi pagal nustatytas dokumentų įforminimo taisykles.

Asmenų prašymai, pareiškimai, skundai

Prašymas - dokumentas, kuriuo ko nors prašoma ar pageidaujama. Prašymu gali būti reiškiamas apsisprendimas dėl ko nors, noras, kuriuos gali patvirtinti ar patenkinti kuri nors organizacija.

Darbuotojai rašo prašymus savo vadovybei: prašoma materialinės paramos, perkelti į kitas pareigas, leisti atostogų, atleisti iš darbo ir pan. Prašymus rekomenduojama rašyti A 4 formato lapuose.

²² Įgaliojimus duoda ir organizacijos, ir asmenys. Šis dokumentas paaiškintas p. 32.

Prašymo sudarytojas – organizacijos darbuotojas – nurodo struktūrinį padalinį ir savo pareigas, vardą ir pavardę (vardininko linksniu). Studentai, dėstydami savo prašymus mokyklos vadovybei, užrašo vardą ir pavardę, kursą, grupę, kurioje mokosi, kitus duomenis, pavyzdžiui, studijų knygelės numerį.

Adresatas susideda iš įstaigos pavadinimo, vadovo pareigų vardo raidės bei pavardės. Šiuo atveju pareigų pavadinimas rašomas didžiąja raide. Rekomenduojama įstaigos pavadinimą sintaksiškai sieti su pareigomis, pavyzdžiui:

Akcinės bendrovės “Klevas”
Direktoriui

Botanikos instituto Direktoriui
J.Petraičiui

Vilniaus kooperacijos kolegijos
Direktoriui

Tekstas dažniausiai pradedamas žodžiu *prašau*. Kai norima pabrėžti mandagumą ir prašymo nekategoriškumą, vartojama tariamosios nuosakos forma – *prašyčiau*.

Kartais prašymą reikia motyvuoti ar pateikti papildomą informaciją. Tokiu atveju prie prašymo pridedami vadinamieji priedai, pavyzdžiui, mokslo baigimo pažymėjimas, sveikatos pažymėjimas, nuotraukos, rekomendacijos ir kt. Po dokumento pagrindinio teksto didžiosiomis raidėmis rašomas žodis PRIDEDAMA, dedamas taškas, užrašomas pridedamo dokumento pavadinimas. Kai pridedami keli dokumentai, rašomas žodis PRIDEDAMA, dedamas dvitaškis, išvardijami pridedami dokumentai. Jie numeruojami, kiekvienas priedas įrašomas kitoje eilutėje. Nurodomas pridedamų dokumentų lapų ir egzempliorių (jei daugiau kaip vienas) skaičius.

Prašymas pasirašomas. Greta parašo užrašoma vardo raidė (vardas) ir pavardė.

Kai kurie prašymai gali būti unifikuoti ir pateikti trafaretiniu tekstu. Prašymo autoriui belieka nurodytose vietose įrašyti reikiamą informaciją.

Asmeniniais klausimais tenka kreiptis ir į kitas įstaigas. Tokio prašymo rekvizitai tie patys. Tik dokumento sudarytojo rekvizite įrašomi kitokie duomenys: dokumento autoriaus vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (namų adresas) ir telefono numeris (elektroninio pašto adresas). Įstaiga galės atsiųsti atsakymą paštu arba kitu būdu. Kai kada reikia įrašyti ir asmens kodą.

Jeigu dokumento autoriui svarbiau išdėstyti ne prašymą, o pageidavimą ar nuomonę, rašomas dokumentas vadinamas *pareiškimu*. Pareiškimais asmenys kreipiasi į institucijas dėl pažeistų teisių, ginčijamų klausimų. Čia atsispindi pareiškėjo nuostata dėl situacijos, veiksmų ar kokių nors faktų, gali būti keliami tam tikri reikalavimai.

Panašaus turinio dokumentas, rašomas gyventojų ir adresuojamas kompetetingoms institucijoms ar pareigūnams yra *skundas*. Skunde gali būti reiškiamas nepasitenkinimas dėl susidariusios situacijos; pranešama, dėl kieno kaltės įvyko nelaimė ar patirti nuostoliai; prašoma atitaisyti skriaudą ar padengti nuostolius.

Pareiškimų ir skundų informacija surašoma ta pačia tvarka kaip ir prašymų. Pareiškimai ir skundai gali būti rašomi vieno asmens, žmonių grupės ar kolektyvo vardu.

Šiuo metu terminas *prašymai* vartojamas apibendrinta reikšme gyventojų pareiškimams, prašymams, pasiūlymams ir skundams vadinti.

***Gyventojų pareiškimų, skundų ir pasiūlymų
nagrinėjimo tvarka***

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme²³ numatytos administracinės procedūros, t.y. privalomi veiksmai, kuriuos turi atlikti viešojo administravimo institucijos, nagrinėdamos asmens prašymą, pareiškimą, visuomenės informavimo priemonėse pateiktą informaciją, tarnybinį valstybės ar savivaldybės tarnautojo pranešimą bei priimdamos dėl jo sprendimą.

Kiekviena viešojo administravimo institucija privalo priimti asmenų prašymus ir juos nagrinėti pagal savo kompetenciją.

Prašymo priėmimo faktas patvirtinamas atitinkamu dokumentu, kuriame nurodoma prašymo priėmimo data, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą, vardas, pavardė, telefono numeris, prašymo registracijos numeris. Patvirtinimo dokumentas įteikiamas arba siunčiamas paštu prašymo pateikėjui.

Prašymų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai kompetetinga institucija gauna prašymą. Prašymo nagrinėjimo terminas įprastas, jis negali tęstis ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų, jei įstatymų nenustatyta kitaip. Terminas gali būti pratęstas ir šalių susitarimu.

Šios nuostatos privalomos tik viešojo administravimo institucijoms. 2000 m. birželio 12 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino „Piliečių ir kitų asmenų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo institucijose, kurios nėra viešojo administravimo subjektai, tvarką“²⁴. Neteko galios analogiškas dokumentas, kurį vyriausybė buvo priėmusi 1992 metais.

Naujajame Vyriausybės dokumente reglamentuojama gyventojų prašymų, pareiškimų, pasiūlymų ar skundų (toliau bus vadinama – prašymai) nagrinėjimo valstybės valdymo įstaigose, kurios nėra viešojo administravimo subjektai, tvarka. Šia tvarka vadovaujasi švietimo, mokslo, sveikatos, kultūros ir kitos, viešąsias paslaugas teikiančios, įstaigos.

Už prašymo priėmimo ir jų nagrinėjimo tvarkos laikymąsi atsako organizacijos vadovas. Informacija apie asmenų ir jų prašymų priėmimo vietą bei laiką skelbiama organizacijoje, matomoje vietoje. Žmonės turi būti priimami kiekvieną darbo dieną. Priėmimo valandas nustato vadovas. Jei tarnautojas, kuriam pavesta priimti pareiškėjus, atostogauja, išvykęs į komandiruotę ar nėra darbe dėl kitų priežasčių, žmonės turi priimti kitas, tokius pat įgaliojimus turintis darbuotojas.

Priimami rašytiniai prašymai. Jie turi būti tvarkingi, parašyti įskaitomai; nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, tikslus adresas, kuriuo asmuo nori gauti atsakymą, telefono numeris. Prašymai turi būti pareiškėjo pasirašyti; anoniminiai prašymai paprastai nenagrinėjami. Prašymas parašytas ne valstybine kalba verčiamas į lietuvių kalbą ir nagrinėjamas bendra tvarka. Jei prašymą galima išnagrinėti tuoj pat, jis gali būti pateiktas ir žodžiu. Pareiškėjas, nesutinkantis su žodinio prašymo nagrinėjimo rezultatais, savo prašymą įformina raštu.

Priimant parašytą prašymą, ant jo dedamas registracijos spaudas, užrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Raštu pateikti ir žodiniai prašymai registruojami žurnale arba kompiuterinėse laikmenose; užregistravus išnagrinėtą žodinį prašymą, užrašoma ir prašymo esmė bei nagrinėjimo rezultatas.

Pareiškėjui įteikiama prašymo gavimo faktą patvirtinanti registracijos kortelė arba spaudu pažymėta prašymo kopija. Pareiškėjui nurodoma, koks pareigūnas nagrinės prašymą, užrašomas jo telefono numeris.

Jei organizacija, kuriai paduotas prašymas, neturi įgaliojimų spręsti prašyme išdėstytus klausimus, per penkias darbo dienas turi jį persiųsti kompetetingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui.

Gauti asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 30 kalendorinių dienų. Išvados pareiškėjui pateikiamos raštu. Apie nepatenkintą ar atmestą prašymą atsakyme reikia išaiškinti tokio sprendimo motyvus ir juos pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

²³ Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945.

²⁴ Valstybės žinios, 2000, Nr. 49-1423.

Peticijos

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje laiduojama peticijos teisė. 1999 metais priimtas Lietuvos Respublikos peticijų įstatymas²⁵, kurio paskirtis reglamentuoti peticijos teisės įgyvendinimo tvarką.

Peticija – raštiškas pareiškėjo kreipimasis į Seimą, Vyriausybę ar vietos savivaldos institucijas su reikalavimais ar siūlymais spręsti tam tikrus klausimus. Įstatyme nurodyta, kad peticijose gali būti siūloma spręsti klausimus, susijusius su žmogaus teisių ir laisvių apsaugos įgyvendinimu; valdžios ir valdymo institucijų reformavimu. Peticijose gali būti keliami ir kiti klausimai, svarbūs visuomenei, savivaldai ar valstybei.

Peticijų objektu gali būti tokie klausimai, kuriems spręsti reikia priimti naują teisės aktą, pakeisti, papildyti ar pripažinti netekusiu galios galiojantį įstatymą.

Pareiškėjo kreipimasis pateikiamas raštu. Jame turi būti nurodyta: pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, asmens kodas. Adresatas – institucija, kuriai kreipimasis paduodamas. Pareiškėjas turi įrašyti prašymą pripažinti kreipimąsi peticija, nurodyti kreipimosi padavimo priežastis bei tikslus, suformuluoti reikalavimus bei siūlymus.

Kreipimąsi gali parašyti ir grupė asmenų. Pirmasis kreipimąsi pasirašęs nurodytas asmuo vadinamas pareiškėjo atstovu. Jo vardas, pavardė, asmens kodas, gyvenamoji vieta, telefono numeriai ir kt. turi būti įrašyti kreipimeši.

Prie kreipimosi gali būti pridėti įvairūs dokumentai ar jų kopijos, siūlomo teisės akto projektas, kita medžiaga.

Kaip minėta, peticijos paduodamos Seimui, Vyriausybei ar vietos savivaldos valdžios ir valdymo institucijai, atsižvelgiant į tai, kieno kompetencija yra iškeltų klausimų ir siūlymų nagrinėjimas.

Seimas, Vyriausybė ir savivaldybės taryba sudaro atitinkamą Peticijų komisiją. Komisijos vadovaujasi savo nuostatais, kitais teisės aktais. Komisija pareiškėjo kreipimąsi pirmiausia turi pripažinti peticija; po to peticija nagrinėjama ir pateikiamos išvados dėl joje išdėstytų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo.

Peticijos įregistruojamos specialiaame žurnale ir apie tai nedelsiant (ne vėliau kaip per tris darbo dienas), raštu pranešama pareiškėjui. Jei komisija kreipimosi peticija nepripažino, apie tai praneša pareiškėjui ne vėliau kaip per penkias darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo.

Visos peticijos turi būti išnagrinėtos ne vėliau kaip per 90 kalendorinių dienų nuo sprendimo nagrinėti peticiją priėmimo dienos. Išnagrinėjus peticiją, apie priimtus sprendimus per 10 darbo dienų pranešama pareiškėjui ar jo atstovui.

Sprendimai dėl peticijose išdėstytų reikalavimų ir siūlymų tenkinimo yra galutiniai ir neskundžiami. Pakartotinai pateikti kreipimąsi galima po vienerių metų nuo pranešimo, nepatenkinusio pareiškėją, gavimo dienos.

Pasiaiškinimai ir paaiškinimai

Pasiaiškinimus rašo darbuotojai, paprašius tiesioginiam ar aukštesnes pareigas einančiam vadovui. Šiame dokumente darbuotojas paaiškina kokį nors veiksmą ar įvykį. Pasiaiškiniuose aprašomi įvykiai, susiję su gamybine ar darbo drausme; aiškinamasi dėl konfliktinių situacijų; jie rašomi nesilaikius nustatytų taisyklių.

Paaiškinimą rašo asmuo, galintis pateikti kokių nors faktų ar duomenų dėl įvykio, kurio dalyvis ar stebėtojas jis buvo. Rašyti paaiškinimą gali paprašyti policijos ar kiti pareigūnai. Tokių paaiškinimų trafaretinės formos paprastai būna parengtos iš anksto.

²⁵ Valstybės žinios, 1999, Nr 66-2128.

Vadybininkams, buhalteriams kartais tenka rašyti dokumentą, kuris vadinamas paaiškinamuoju (aiškinamuoju) raštu. Jame aiškinami atskiri pagrindinio dokumento (sąmatos, plano, ataskaitos) klausimai.

Autobiografija, gyvenimo aprašymas

Autobiografija – dokumentas, kuriame duomenys apie asmenį (gyvenimo ir veiklos etapai) pateikiami chronologine tvarka. Šio dokumento gali prireikti stojant į kai kurias organizacijas, partijas ar pan.

Gyvenimo aprašymas arba Reziume (žodis kilęs iš prancūzų kalbos – trumpas išdėstymas) – dokumentas, kuriame aprašoma darbo veikla. Gyvenimo aprašymas pateikiamas (nusiunčiamas) būsimam darbdaviui. Šio dokumento pagrindu darbdavys turėtų pakviesti pretendentą pokalbiui dėl darbo. Gyvenimo aprašymą reikia rašyti apgalvotai, trumpai, konkrečiai. Iš šio dokumento darbdavys sprendžia apie pretendento gebėjimą bendrauti raštu ir rašančiojo nuomonę apie save.

Gyvenimo aprašymo pradžioje užrašoma: vardas, pavardė, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas. Nurodomas įsidarbinimo tikslas (tikslai): kokį darbą pretendentas norėtų gauti ar kokia pareigas eiti. Nurodyti tikslai padėtų darbdaviui nustatyti geriausiai tinkamą pretendentui vietą.

Toliau surašomos žinios apie išsilavinimą (atvirkščia chronologine tvarka, pradedant paskutiniąja mokymosi įstaiga). Galima nurodyti tik paskutiniąją mokslo įstaigą, jei joje įgyta profesija atitinka išdėstytus tikslus.

Pagrindinė gyvenimo aprašymo dalis – darbo patirties aprašymas. Reikia trumpai nusakyti darbo pobūdį, nurodyti pareigas ir datas, organizacijų pavadinimus, jų adresus. Tikslinga įrašyti ir laikinus darbus, jei jie susiję su norimu gauti darbo pobūdžiu.

Dokumento gale pateikiama papildoma informacija (užsienio kalbų mokėjimas, praktiniai įgūdžiai, susiję su būsimu darbu ir pan.). Galima surašyti pavardes žmonių (adresus, telefonų numerius), kuriems darbdavys galėtų paskambinti ir išsiaiškinti pretendento gebėjimus ar charakterį. Prieš įrašant į sąrašą, turi būti gautas šių žmonių sutikimas. Sąrašas paprastai pateikiamas atskirame lape.

Gyvenimo aprašymą reikia sutalpinti į vieną puslapį.

Rekomendacijos

Rekomendacija – dokumentas, kuriame aptariama ir palankiai vertinama asmens veikla, pateikiami šiam asmeniui palankūs siūlymai.

Rekomendacijas gali rašyti ankstesnieji darbdaviai, dėstytojai, visuomeninių organizacijų vadovai ir netgi gerai žinomi įtakingi draugai.

Rekomendacijoje paprastai aprašoma paskutinė darbo ar mokslo vieta, vertinami veiklos rezultatai, pažymima jų svarba. Ši rekomendacijos apibendrinančioji dalis visada yra teigiama ir apibūdinamajam asmeniui palanki. Kitoje rekomendacijos dalyje nurodoma, kad asmuo tinka tam tikram darbui, mokslui, pareigoms ar veiklai. Jei to pasakyti negalima, nerašoma ir rekomendacija.

Rekomendacija gali būti rašoma pagal įprastą formuliarą. Pradžioje nurodoma rekomendacijos teikėjo darbas, pareigos, vardas, pavardė. Nustatyta tvarka užrašomas dokumento pavadinimas. Galėtų būti pasakoma, kuriam reikalui rekomendacija rašoma, pavyzdžiui: *Rekomendacija dėl skyriaus vedėjo pareigų Rekomendacija dėl studijų doktorantūroje*. Čia reikėtų parašyti surašymo datą ir vietą. Po teksto nustatyta tvarka rekomendacija pasirašoma.

LITERATŪRA

1. Baršauskienė V., Janulevičiūtė B. Žmogiškieji santykiai. – K.: Technologija, 1999.
2. Kanceliarinės kalbos patarimai: 4-asis leid. – V., 2000.
3. Laurinavičienė A. Raštvedyba. – V., 1995.
4. Dokumentų rengimo ir įforminimo taisyklės. – V., 2001.
5. Raštvedybos taisyklės. Raštvedybos darbuotojų pareiginiai nuostatai.
6. Valstybės žiniuose skelbti norminiai dokumentai.
7. Viešųjų institucijų valdymas: Str.rinkinys. – K.: Technologija, 1999.
8. Веселов М. В. Аксиомы делового письма. – М., 1993.
9. Документы. Делопроизводство: Практ. Пособие: – М., 1995.
10. Чуковенков А.Ю., Янковая. В.Ф. Международные стандарты на документацию. Переписка с зарубежными партнерами. // Секретное дело, 1999, Нр.4, с. 8-12.