

УДК 005.57:003.074]:004.91
DOI: 10.31866/2616-7654.13.2024.307251

ОФІЦІЙНЕ ЛИСТУВАННЯ: НОВІ ВИКЛИКИ ЧАСУ ТА ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ

Марина Цілина,
кандидатка філологічних наук, доцентка,
Київський національний університет
культури і мистецтв
(Київ, Україна)
e-mail: macilin@ukr.net
ORCID ID: 0000-0001-5339-5147

Для цитування:

Цілина, М. (2024). Офіційне листування: нові виклики часу та вимоги до оформлення. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*, 13, 210–220. <https://doi.org/10.31866/2616-7654.13.2024.307251>

Мета статті – з'ясувати специфіку сучасного офіційного листування в Україні крізь призму викликів часу і нових вимог та стандартів.

Методи дослідження ґрунтуються на загальнонауковому вивченні проблеми. У ході опрацювання фахової літератури наукової статті було застосовано оглядово-аналітичний метод, із допомогою компаративного аналізу було проведене порівняльне дослідження синтаксичного наповнення фраз англійських та українських службових листів. Використання методу індукції дало змогу провести необхідні узагальнення й висновки. Наукова розвідка побудована на принципах об'єктивності та цілісності.

Наукова новизна полягає у визначенні основних комунікативних вимог, лінгвістичних та структурних особливостей сучасних офіційних листів.

Основні висновки. Офіційне листування під впливом останніх подій в Україні набуло нових особливостей, що викликано зміною умов і форм комунікації, зокрема характеризується проявами емпатії, відкритістю і відвертістю, урахуванням того, що дотримуватися робочого часу не завжди можливо, максимальною чіткістю сформульованих завдань. Водночас відбувається удосконалення наявних стандартів і законодавчо-нормативної бази щодо оформлення службових листів. Комунікації переходять у дистанційну площину, електронне документування набуває переваг.

Усе більш функціональною для використання поряд з українською стає англійська мова. Порівняльний аналіз мовного наповнення фраз службового листа, написаних цими мовами, свідчить про те, що структура офіційних листів залишається незмінною незалежно від країни, куди вони відправляються, що дає змогу створити умовний шаблон листа до англійських партнерів і користуватися ним. Така типізація текстів є придатною для подальшого використання, надає можливість суттєво зекономити час для написання схожих листів у майбутньому. Однак беззаперечною залишається роль і перевага функціонування української мови в межах України.

Ключові слова: діловий лист; кореспонденція; офіційний лист; службовий лист.

ВСТУП

Війна Росії проти України змінила не тільки життя українців, а і спосіб їхньої комунікації. Сучасні події диктують нові правила для бізнесу, роботи та спілкування. Зараз надзвичайно важливо проявляти емпатію до колег, дотримуватися особистого простору і правильно обирати засоби комунікації. Саме ці складові і є секретом злагодженої роботи колективу та партнерів. Питання «Як справи?» в особистому листуванні нині зустрічається так само часто, як і привітання.

Значних змін зазнало й офіційне спілкування. У пріоритеті є відкритість і відвертість, урахування того, що дотримуватися робочого часу не завжди можливо, максимальна чіткість сформульованих завдань, усе більша комунікативна цифровізація. Частіше виникає необхідність оформлювати листи англійською мовою, що має відгос у впровадженні відповідних законодавчо-нормативних актів. Однак щоб лист був професійним та правильно сприйнятий адресатом, треба дотримуватися певних структурних вимог, мовних та етикетних норм.

ТЕОРЕТИЧНЕ ПІДГРУНТЯ

Офіційний, або службовий, лист є засобом спілкування між підприємствами, установами, організаціями та фізичними особами для обміну інформацією чи налагодження партнерських взаємин. Існують кілька видів службових листів, а саме: інформаційні, супровідні, гарантійні, листи-запити, листи-запрошення та ін. Офіційне листування зазвичай стосується письмового спілкування. В українській науковій мові більш вживане поняття «службове листування». Зокрема, О. Загорецька (2023) службові листи вважає саме управлінськими документами, що є основним засобом обміну інформацією юридичних осіб усіх галузей діяльності, рівнів підпорядкування та форм власності між собою, а також із громадянами. Згідно із Класифікатором управлінської документації (НК 010:2021), службовий лист має код форми 0101047 в уніфікованій системі організаційно-розпорядчої документації, що є одним із класів управлінської документації (Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, 2021, с. 8).

У С. Шевчук (2012) лист вживається з означенням «діловий» і функціонує як поширений вид документації, один зі способів обміну інформацією й основний засіб установами офіційних, службових контактів.

Ще одним близьким до згаданих термінів є кореспонденція (лат. *відповідаю, повідомляю*), що може мати кілька значень, серед яких і листування між окремими особами або установами, і сукупність поштових відправлень, й окреме поштове відправлення, і замітка, допис, надіслані кореспондентом, повідомлення, надруковане в газеті, журналі тощо ("Кореспонденція", б.д.).

Офіційне листування охоплює листи, записки, електронні листи та інші письмові документи, які передають важливу інформацію та часто використовуються для встановлення або підтримки стосунків, надання інструкцій, запитів, інформації чи ухвалення рішень. Як правило, такий обмін інформацією ведеться в офіційному і професійному тоні та із дотриманням певних вимог.

У сучасних українських реаліях до згаданих вище типів документів можна зарахувати й ті, що є результатом спілкування із зарубіжними партнерами, компаніями, установами тощо, що зумовлено активною міжнародною співпрацею й інтеграцією України до Європейського Союзу.

Офіційні листи мають низку таких загальнотекстових властивостей: комунікативну спрямованість, сенсову і логічну цілісність, зв'язність та завершеність, інформативну значущість. Окрім цього, ділові листи відрізняються специфічними особливостями, а саме: об'єктивністю, конвенційністю, інструментальністю, прагматичністю. Стилістичною нормою, що встановлює і регулює правила ділової кореспонденції, є стандартизація, що фіксується лексико-фразеологічно та синтаксично (Крисанова, 2009, с. 32).

МЕТОДИ ТА МАТЕРІАЛИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження ґрунтується на сукупності загальнонаукових методів вивчення проблеми. У ході опрацювання фахової літератури наукової статті було застосовано оглядово-аналітичний метод, із допомогою компаративного аналізу було проведено порівняльне дослідження синтаксичного наповнення фраз англійських та українських листів. Використання методу індукції дало змогу провести необхідні узагальнення й висновки. Наукова розвідка побудована на принципах об'єктивності та цілісності.

Джерельна основа статті – публікації у спеціалізованих і профільних виданнях, вміст вебсайтів.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Деструктивний вплив війни в Україні на всі сфери життя є безперечним, проте навіть у таких умовах українці намагаються працювати, не втрачати контактів із партнерами, заохочувати інвесторів, хоч ділове спілкування, безумовно, змінюється й набуває інших форм.

Пропри усі перепони, труднощі і лихо, що створює війна, службова комунікація налагоджується, навіть сформульовано низку порад, як етично взаємодіяти в діловому спілкуванні з колегами та партнерами (Voloshyn, 2022).

1. Виявляти емпатію.

В Україні постійно звучать сирени повітряної тривоги, міста зазнають обстрілів російськими ракетами, люди щомиті ризикують життям і балансують між відключеннями світла. Українські колеги також переживають за своїх близьких, які воюють на фронті або в гарячих точках.

Тому в діловому спілкуванні дуже важливо виявляти турботу та співпереживання.

«Сподіваюся, Ви та Ваша родина в безпеці» – цей вислів є більш офіційним та підходить для спілкування із клієнтами або партнерами.

У межах установ й організацій можна використовувати фрази, які є характерними для вашої команди. Головне – запитати, чи все добре, як людина почувається і чи є у неї можливість працювати.

Згідно з дослідженням Gradus, 71 % жителів України останнім часом відчували стрес чи дуже нервували (Voloshyn, 2022). Особливо важливим є те, щоб робота не спричиняла зайвого напруження людей.

2. Бути відкритим і відвертим.

За дослідженням Gallup, компанії зазнають збитків на 62,4 мільйона доларів щорічно через недостатню ефективність внутрішньої комунікації. Якщо співро-

бітники поінформовані про всі важливі питання, продуктивність праці зростає на 20–25 % (Voloshyn, 2022).

Під час війни працівники потребують більшого спілкування з керівниками, бо їм важливо бути впевненими у майбутньому.

Кожен співробітник має розуміти, у якому стані його компанія, чи будуть якісь масштабні зміни. Керівники також повинні знати, чи готові співробітники виконувати завдання і як їм у цьому допомогти.

Не варто приховувати від співробітників «неприємну» правду. Якщо компанія планує скорочувати штат, про це має знати кожен.

3. Враховувати, що дотримуватися робочого часу не завжди можливо.

Перебої з електроенергією, мобільним та інтернет-зв'язком дуже впливають на графік роботи українців. Не всі можуть бути на зв'язку з 9:00 до 18:00, багатьом доводиться працювати пізніше чи у вихідні. Тому не варто вимагати швидких письмових відповідей від колег, якщо є щось термінове, краще зателефонувати.

Часто буває так, що електронний лист із вкладенням може прийти із запізненням, а фото або відео не одразу можливо завантажити.

Під час встановлення термінів для українських партнерів чи колег треба враховувати відключення або проблеми з підключенням до інтернету.

Усе ж за згаданих обставин українці намагаються знайти баланс між роботою, особистим життям і війною. У позаробочий час людину в месенджерах краще не турбувати. Із важливими питаннями краще звертатися на електронну пошту чи в корпоративні чати.

4. Поставити завдання максимально чітко.

У час війни ясність комунікації та уважність до дрібниць стають важливими. Слід враховувати, що у Вас і Вашого колеги можуть бути різні графіки, тому обговорити якісь завдання телефоном і виправити неясності не вийде.

Перш ніж відправити повідомлення, варто уважно прочитати його і максимально чітко описати те, що цікавить. Якщо це буде якесь завдання, то лист має містити:

- його детальний опис і можливу покрокову інструкцію щодо виконання;
- матеріали, що стануть у пригоді колезі для того, щоби виконати завдання;
- реченець й очікуваний результат.

Повідомлення варто сформулювати так, щоби колега не ставив запитань для уточнення.

5. Цифрова комунікація.

COVID, напевно, можна вважати часом підготовки українців до переходу в онлайн-формат. Комунікація змінилася, стала більш неформальною: замість друкованих копій – pdf, замість особистих зустрічей – Zoom, замість електронних листів – Viber, Telegram, замість стаціонарного телефона – мобільний.

Для українців спілкування під час війни є надзвичайно важливим, вони постійно читають новини, за першої нагоди контактують онлайн.

Службові листи юридичних осіб мають бути оформлені на бланку листа за вимогами Національного стандарту України «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів» (ДСТУ 4163:2020). Вимоги цього стандарту поширюються на організаційно-розпорядчі документи, а також службові листи, що ство-

рено в результаті діяльності усіх юридичних суб'єктів незалежно від їх функціонально-цільового призначення, масштабу й рівня діяльності та форм власності.

Особливість оформлення службового листа полягає в тому, що у ньому немає реквізитів «Назва виду документа» й «Місце складення документа».

Згідно із ДСТУ 4163:2020, бланки листа юридичної особи за її вибором можуть бути кутовими чи поздовжніми. А це надалі зумовлює й місце розташування конкретних реквізитів листа (Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості, 2021).

Якщо юридичні особи ведуть листування з постійними іноземними кореспондентами, то вони мають змогу виготовляти бланки з реквізитами двома мовами: зліва – українською, справа – мовою іншої країни. Проте бланки, які містять реквізити, що наведені іноземною мовою, застосовувати в межах України не рекомендовано.

Варто також звернути увагу на те, що Верховна Рада України підтримала Проект Закону України «Про застосування англійської мови в Україні». У документі офіційно закріплено статус англійської мови як одного з головних засобів міжнародного спілкування в Україні і зазначено, що органи місцевого самоврядування можуть розглядати офіційні документи органів державної влади, органів місцевого самоврядування іноземних держав, а також органів міжнародних (міждержавних) організацій (об'єднань), що написані англійською мовою, без вимоги перекладу на офіційну мову (Верховна Рада України, 2023).

Використання англійської мови для написання офіційних листів стає доволі поширеним, зокрема, коли йдеться про роботу та бізнес. Щоб лист був професійним та правильно сприйнятий адресатом, треба дотримуватися певних вимог.

Основними елементами ділового листа, як зазначає О. Михайленко (2021), є:

- адреса та ім'я одержувача;
- контактні дані відправника;
- дата написання;
- посилання;
- привітання;
- основна частина;
- завершення;
- підпис;
- ініціали автора;
- додатки (за наявності).

Необхідно зауважити, що структура офіційних листів залишається незмінною незалежно від країни, куди вони відправляються. Саме тому можна створити умовний шаблон листа до англомовних партнерів і користуватися ним.

Для правильного створення офіційного листа англійською мовою треба дотримуватися таких порад (Михайленко, 2021):

1. Зберігати професійний тон та подачу інформації.
2. Уникати формальних штампів.
3. Не використовувати жаргон та скорочення.
4. Віддавати перевагу особовим займенникам.
5. Закінчувати лист запитом.
6. Не користуватись ідіомами та знаками оклику.

7. Перед відправкою перевірити документ на помилки.

Кожна частина листа має свій набір фраз. Як правило, лист треба починати із привітання, форма якого залежить від того, як добре ми знаємо людину, з якою листуємося.

Зазвичай використовують фрази:

– *Dear colleagues* – шановні колеги. Якщо листуються з добре знайомими особами.

– *Dear Polina Smith / Greg Page* – шановна Поліна Сміт / шановний Грег Пейдж. Такі форми є найбільш неформальними, що підходять тоді, коли добре знаємо людину, її стать і часто з нею спілкуємося.

– *Dear Mr. Adamson / Dear Ms. / Mrs. Adamson* – шановний містер Адамсон / місіс / міс Адамсон. Уживаємо, якщо знаємо стать та ініціали одержувача. Якщо лист отримуватиме жінка, варто віддавати перевагу звертанню *Ms.*, а не *Mrs.*, особливо коли невідомий її сімейний статус.

– *Dear sir / Dear madam* – шановний пан / шановна пані. Уживаємо, коли не знаємо ім'я, проте відома стать адресата.

– *Dear HR* – шановний/а HR. Таким привітанням можливо звернутися, якщо відома тільки посада отримувача, зокрема у цьому випадку йдеться про працівника *human resources (HR)*.

– *To whom it may concern* – до усіх зацікавлених осіб. є найбільш нейтральним варіантом, що підходить у випадку, якщо не знаємо статі, посади, імені адресата.

Порівняймо з україномовними листами, де найпоширенішими є звернення: *Шановний (ім'я та по батькові)! Шановна пані/пане... (ім'я)! Шановні панове! Шановні колеги! Вельмишановний добродію! Глибокошановний (ім'я та по батькові)! Високошановний пане...!*

В українському листуванні зазначають звання адресата або вказують його професію: *Високоповажаний генерале! Вельмишановний професоре! Шановний директоре!*

На початку листа має міститись інформація про його мету, щоб отримувач міг зрозуміти, про що йтиме мова в його основній частині. За своєю суттю початок – це короткий анонс, витяг, що заздалегідь знайомить адресата з метою листа.

Якщо відповідаємо, можемо використовувати такі вислови:

– *I am writing in response to...* – Я пишу у відповідь на...

– *In reply to your letter of 10 May...* – У відповідь на Ваш лист від 10 травня...

– *I recently wrote to you about...* – Я вже писала Вам про...

– *To follow up on/following our discussion...* – Продовжуючи діалог...

Поширеними вступними фразами в українських ділових листах є посилання на зустріч, попередній лист, документ, телефонний дзвінок, захід: *Відповідаючи на Ваш лист від (дата)... За контрактом №..., що був підписаний між нашими установами... Відповідаючи на Ваш запит від (дата)... тощо.*

Мета формулюється так:

I am writing to enquire about/confirm/in connection with... – Я пишу, щоби дізнатися щодо / щоби підтвердити / у зв'язку з...

Прохання:

– *It would be helpful if you could...* – Було б добре з Вашої сторони, аби Ви змогли...

– *Could you possibly...* – Чи змогли б Ви...

– *I would be appreciate it if you could...* – Я був/була би вдячний/вдячна, якщо Ви могли б...

Please could you send me... – Будь ласка, чи не могли б ви надіслати мені...

Фахівці українського ділового мовлення пропонують також значну кількість фраз для висловлення прохання: *Просимо повідомити (надіслати, сплатити, підтвердити, розглянути)...* *Просимо Вас звернути особливу увагу на...* *Переконливо просимо Вас зателефонувати нам...* *Ми були б вдячні, якщо Ваш представник зможе прийти для виконання необхідної процедури...*

Другий чи третій абзац листа використовуємо, щоб передати основну думку. Необхідно дотримуватися лаконічності, максимально стисло висловлювати свою думку. Інформація у листі може варіюватися залежно від завдань та мети, з якою пишемо його. Приміром, якщо треба повідомити про відмову в співробітництві, поділитися інформацією про продукт, погодитися на особисту зустріч для співбесіди, використовуємо такі вислови:

– *We are particularly interested in this job because...* – Ми зацікавлені у цій роботі, тому що...

– *I am reaching out to express my interest in the role of...* – Я звертаюся, щоби висловити свою зацікавленість посадою...

– *Our new product will be released in May, and we are thrilled to inform you...* – Наш новий продукт буде представлено у травні, і ми раді повідомити Вас...

– *After careful consideration we have decided to...* – Ретельно подумавши, ми вирішили...

– *We regret to inform you that...* – На жаль, інформуємо Вас про те, що...

В українському діловому мовленні представлено широкий спектр фраз для формулювання основної думки відповідно до типу листа. За класифікаційними ознаками листи можуть бути тими, що потребують відповіді, і тими, що не потребують відповіді; за кількістю адресатів – звичайні, колективні, циркулярні (Шевчук & Клименко, 2011, с. 391–392). Наприклад, лист-нагадування залежно від того, скільки разів нагадують, може мати різні мовні звороти – від дипломатичного попередження (*Дозвольте Вам нагадати про...* *Перепрошуємо, що мусимо турбувати Вас із цього приводу*) до категоричності і рішучості (*Дуже прикро, що наше співробітництво виявилось невдалим...Попереджаємо Вас про свій намір розірвати контракт...*).

Останній абзац уміщує посилання на різні файли, запити тощо. У заключній частині розміщуються нагадування, пропозиції й побажання із приводу ведення листування та подальшого спілкування.

Якщо треба додати посилання чи матеріали:

– *Kindly see the attached...* – Будь ласка, ознайомтесь з доданим...

– *We enclose...* – Додаємо...

Коли необхідно запропонувати допомогу:

– *If you would like to, I would be delighted to...* – Якщо Ви бажаєте, я буду радий...

– *Do you want me to...?* – Ви хотіли б, щоб я...?

Для продовження розмови можна використовувати:

– *I await your reply.* – Очікую на зворотний зв'язок.

– *We appreciate any feedback you may have.* – Ми будемо вдячні за будь-який відгук.

– *Kindly get in touch with me at your earliest convenience.* – Будь ласка, вийдіть на зв'язок зі мною якнайшвидше.

Для подяки вживаємо:

- *Thank you for enquiring.* – Дякую за висловлену цікавість.
- *We extend our gratitude for your letter dated...* – Ми хочемо подякувати Вам за лист від (дата)...
- *Thank you once more for your kind assistance.* – Ще раз дякуємо за Вашу ввічливу допомогу.

У листах українською мовою вживаємо фрази: *Дозвольте ще раз висловити Вам свою вдячність... Дякуємо за допомогу... Щиро вдячний за...*

Або ж запевнення: *Можете бути впевнені, що Ви маєте нашу повну підтримку... Ми зателефонуємо вам, щоб узгодити час зустрічі, який буде взаємно зручним... Нам буде приємно працювати разом із вами.*

Наприкінці листа розміщується підпис відправника.

Для цього використовуємо:

- *Yours faithfully,* – із щирою повагою.
- *Best wishes,* – із найкращими побажаннями.
- *All the best,* – Усього найкращого.
- *Take care!* – На все добре!

В українському діловому мовленні запропоновано також значний вибір завершальних фраз: *з повагою...З повагою і найкращими побажаннями... із вдячністю і повагою... з належною до Вас пошаною... із щирою повагою (пошаною),* однак розділовий знак після цих зворотів не ставимо.

У кінці паперового листа залишаємо місце для підпису від руки. Під ним розміщуються прізвище, ім'я, по батькові, а також посада (за необхідності).

ВИСНОВКИ

Отже, офіційне листування під впливом останніх подій в Україні набуло нових особливостей, що зумовлено зміною умов і форм комунікації, зокрема характеризується проявами емпатії, відкритістю і відвертістю, урахуванням того, що дотримуватися робочого часу не завжди можливо, максимальною чіткістю сформульованих завдань. Водночас відбувається удосконалення наявних стандартів і законодавчо-нормативної бази щодо оформлення службових листів. Комунікації переходять у дистанційну площину, електронне документування набуває своїх переваг.

Усе більш функціональною для використання поряд з українською стає англійська мова. Порівняльний аналіз мовного наповнення фраз службового листа, написаних цими мовами, свідчить про те, що структура офіційних листів залишається незмінною незалежно від країни, куди вони відправляються, що дає змогу створити умовний шаблон листа до англомовних партнерів й користуватися ним. Така типізація текстів є придатною для подальшого використання, надає можливість суттєво зекономити час для написання схожих листів у майбутньому. Однак беззаперечною залишається роль, перевага і функціонування української мови в межах України.

СПИСОК БІБЛІОГРАФІЧНИХ ПОСИЛАНЬ

- Верховна Рада України. (2023, 13.липня). *Про застосування англійської мови в Україні* (Проект Закону України № 9432-1). LIGA360. <https://ips.ligazakon.net/document/ji09534b>
- Загорєцька, О. (2023). Оформлення службових листів за новим стандартом. *Діловодство*, 1–2. <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-1/oformlennya-sluzhbovykh-lystiv-za-novym-standartom>
- Кореспонденція. (б.д.). В *Словник іношомовних слів*. Взято 28 лютого 2024 з <https://bit.ly/4aVicTq>
- Крисанова, Т. А. (2009). Лексико-граматичні особливості англійського та українського ділового листа: компаративний аспект. *Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки*, 17, 31–35. <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/564/3/krysanova.pdf>
- Михайленко, О. (2021, 20 вересня). Офіційний лист англійською: головні правила написання. *Grade*. <https://grade.ua/uk/blog/business-letter-in-english/>
- Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. (2021). *Класифікатор управлінської документації* (НК 010:2021). Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства. <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/klasifikator.pdf>
- Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості. (2021). *Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів* (ДСТУ 4163:2020). Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства. https://www.victorija.ua/wp-content/uploads/2022/06/dstu-4163_2020.pdf
- Шевчук, С. В. (2012). *Ділове мовлення для державних службовців*. Алерта.
- Шевчук, С. В., & Клименко, І. В. (2011). *Українська мова за професійним спрямуванням* (2-ге вид.). Алерта.
- Voloshyn, S. (2022, November 15). *How to communicate with colleagues and clients from Ukraine*. Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. https://www-agroberichtenbuitenland-nl.translate.google/actueel/nieuws/2022/11/15/ukraine-tips-for-effective-communication?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=uk&_x_tr_pto=sc

REFERENCES

- Korespondentsiia [Correspondence]. (n.d.). In *Slovník inšomovnykh slov* [Dictionary of foreign language words]. Retrieved February 28, 2024, from <https://bit.ly/4aVicTq> [in Ukrainian].
- Krysanova, T. A. (2009). Leksyko-hramatychni osoblyvosti anhliiskoho ta ukrainskoho dilovoho lysta: komparatyvnyi aspekt [Lexico-grammatical peculiarities of English and Ukrainian business letters: the comparative aspect]. *Naukovyi visnyk Volynskoho natsionalnoho universytetu imeni Lesi Ukrainky*, 17, 31–35. <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/564/3/krysanova.pdf> [in Ukrainian].
- Ministry of Economic Development, Trade and Agriculture of Ukraine. (2021). *Klasyfikator upravlinskoj dokumentatsii* [Classifier of administrative documentation] (NK 010:2021). Ukrainian Research Institute of Archival Affairs and Record Keeping. <https://undiasd.archives.gov.ua/doc/klasifikator.pdf> [in Ukrainian].
- Mykhailenko, O. (2021, September 20). Ofitsiyni lyst anhliiskoiu: holovni pravyla napysannia [An official letter in English: the main rules of writing]. *Grade*. <https://grade.ua/uk/blog/business-letter-in-english/> [in Ukrainian].

- Shevchuk, S. V. (2012). *Dilove movlennia dlia derzhavnykh sluzhbovtiv* [Business broadcasting for civil servants]. Alerta [in Ukrainian].
- Shevchuk, S. V., & Klymenko, I. V. (2011). *Ukrainska mova za profesiinym spriamuvanniam* [Ukrainian language for professional direction] (2nd ed.). Alerta [in Ukrainian].
- Ukrainian Scientific Research and Training Center for Standardization, Certification and Quality Problems. (2021). *Derzhavna unifikovana systema dokumentatsii. Unifikovana systema orhanizatsiino-rozporiadchoi dokumentatsii. Vymohy do oformlennia dokumentiv* [The state unified documentation system. Unified system of managerial documentation. Requirements for presentation of documents] (DSTU 4163:2020). Ukrainian Research Institute of Archival Affairs and Record Keeping. https://www.victorija.ua/wp-content/uploads/2022/06/dstu-4163_2020.pdf [in Ukrainian].
- Verkhovna Rada of Ukraine. (2023, July 13). *Pro zastosuvannia anhliiskoi movy v Ukraini* [On the use of English in Ukraine] (Draft Law No. 9432-1). LIGA360. <https://ips.ligazakon.net/document/ji09534b> [in Ukrainian].
- Voloshyn, S. (2022, November 15). *How to communicate with colleagues and clients from Ukraine*. Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. https://www-agroberichtenbuitenland-nl.translate.google.com/actueel/nieuws/2022/11/15/ukraine-tips-for-effective-communication?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=uk&_x_tr_hl=uk&_x_tr_pto=sc [in English].
- Zahoretska, O. (2023). *Oformlennia sluzhbovykh lystiv za novym standartom* [Designing service letters according to the new standard]. *Dilovodstvo*, 1–2. <https://e.dilovodstvo.com/dilovodstvo-2023-1/oformlennya-sluzhbovykh-lystiv-za-novym-standartom> [in Ukrainian].

UDC 005.57:003.074]:004.91

Maryna Tsilyna,
PhD in Philological Sciences, Associate Professor,
Kyiv National University of Culture and Arts
(Kyiv, Ukraine)
e-mail: macilin@ukr.net
ORCID ID: 0000-0001-5339-5147

OFFICIAL CORRESPONDENCE: NEW CHALLENGES OF NOWADAYS AND APPLICATION REQUIREMENTS

The aim of the article is to find out the specifics of modern official correspondence in Ukraine through the prism of modern challenges, new requirements and standards.

Research methods ground on the general scientific studying of the problem. In the course of processing the professional literature of this scientific article, the review and analytical method is applied, as well as with the help of comparative analysis, a congruous research of the syntactic content of phrases in English and Ukrainian business letters is conducted. The use of the induction method makes it possible to make necessary generalisations and conclusions. The scientific study is built on the principles of objectivity and integrity.

The scientific novelty consists in determining the main communicative requirements, linguistic and structural peculiarities of modern official letters.

Main conclusions. Under the influence of recent events in Ukraine, official correspondence has acquired new features due to the changes in conditions and forms of communication, in particular, it is characterised by manifestations of empathy, openness and frankness, taking into account the fact that it is not always possible to adhere to working hours by maximum clarity of the formulated tasks. At the same time, the existing standards, and the legislative and regulatory framework regarding the design of official letters are being improved. Communications are moving to a remote plane, and electronic documentation is gaining advantages.

Along with Ukrainian, English is becoming more and more functional for use. A comparative analysis of the language content of business letter phrases written in these languages shows that the structure of official letters remains unchanged regardless of the country to which they are sent, which makes it possible to create a conventional template of a letter to English-speaking partners and use it. Such typification of texts is suitable for further usage, provides an opportunity to significantly save time for writing similar letters in future. However, the role and advantage of the Ukrainian language functioning within Ukraine remains indisputable.

Keywords: business letter; correspondence; official letter; official letter.

Стаття надійшла до редакції 05.03.2024 р.