

Vēstuļu rakstīšanas **VADLĪNIJAS**



Valsts kanceleja

Vadlīniju saturs

Ievads	4
1. Valsts pārvaldes iestāžu saziņa ar klientiem	5
2. Mūsdienīgas saziņas principi.....	6
2.1. Skaidri formulēts vēstules mērķis	6
2.2. Viegli uztverama vēstules struktūra	8
2.3. Vēstules saturs.....	14
2.4. Normatīvo aktu pieraksts.....	18
2.5. Vēstules stils un noformējums.....	19
3. Elektroniskā pasta vēstules	23
Noslēgums.....	25
Vēstuļu paraugi	26

Ievads

Vēstuļu rakstīšanas vadlīnijas (turpmāk – vadlīnijas) ir izstrādātas, lai valsts pārvaldē nodarbinātajiem sniegtu praktisku atbalstu, kā arī paraugus un ieteikumus sarakstes dokumentu – vēstuļu – ātrā un efektīvā veidošanā.

Vēstule ir svarīgs saziņas rīks. No rakstītāja izpratnes par labu vēstuli ir atkarīgs saziņas rezultāts, klienta apmierinātība, kā arī institūcijas un valsts pārvaldes tēls kopumā.

Vadlīniju mērķis ir:

- nodrošināt vienotu izpratni par saziņas principiem valsts pārvaldes sarakstē;
- palīdzēt izveidot lietišķu un argumentētu vēstuli (arī elektroniskā pasta vēstuli), kurai ir skaidrs mērķis, viegli uztverama struktūra, satura atbilstība mērķim, lietišķs stils, profesionāls noformējums un, ja nepieciešams, atsauce uz atbilstošiem normatīviem aktiem;
- akcentēt klientorientētas sarakstes lomu, sniedzot atbildes uz jautājumiem un piedāvājot iespējamus risinājumus.

Vadlīnijas izstrādātas atbilstoši Iesniegumu likumam, Informācijas atklātības likumam, Paziņošanas likumam, Dokumentu juridiskā spēka likumam, Ministru kabineta 2010. gada 28. septembra noteikumiem Nr. 916 "Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība", Ministru kabineta 2005. gada 28. jūnija noteikumiem Nr. 473 "Elektronisko dokumentu izstrādāšanas, noformēšanas, glabāšanas un aprites kārtība valsts un pašvaldību iestādēs un kārtība, kādā notiek elektronisko dokumentu aprīte starp valsts un pašvaldību iestādēm vai starp šīm iestādēm un fiziskajām un juridiskajām personām", Ministru kabineta 2014. gada 28. janvāra noteikumiem Nr. 51 "Ministru kabinetam padoto institūciju vienotās vizuālās identitātes noteikumi", kā arī Ministru kabineta 2010. gada 27. aprīļa noteikumiem Nr. 392 "Noteikumi par kārtību, kādā adresāta un sūtītāja adrese norādāma uz pasta sūtījumā".

Valsts pārvaldes iestāde vēstuļu sagatavošanā šīs vadlīnijas ievēro tiktāl, ciktāl tas nav noteikts iestādes iekšējos normatīvajos aktos vēstuļu noformēšanas jomā.

1. Valsts pārvaldes iestāžu saziņa ar klientiem

Saziņā ar valsts pārvaldes iestādēm iedzīvotāji var rakstīt vēstules, zvanīt uz iestāžu informatīvo tālruni, tikties klātienē ar iestāžu darbiniekiem, kā arī sazināties, izmantojot elektronisko pastu. Viens no biežāk izvēlētajiem klientu komunikācijas veidiem ir saziņa ar vēstulēm.

Vēstule ir nozīmīgs saziņas veids, jo pilda informēšanas un izglītošanas funkciju. Vēstulē klients izklāsta savu viedokli un lūdz valsts pārvaldes iestādei risināt aktuālus jautājumus. Sniedzot atbildi, svarīgi, lai klients pilnvērtīgi saprastu vēstules saturu, tāpēc ir būtiski ievērot vienotus principus vēstuļu noformējumā.

Nav pieļaujama situācija, ka klients un valsts pārvaldes iestādes darbinieks runā "dažādās valodās".

Saziņu apgrūtina pārmērīgi oficiāls tonis, gari teikumi, šauri lietoti speciālie termini un vārdi ar neskaidru nozīmi. Atšķirību starp profesionālo žargonu un vienkāršu valodu var raksturot ar piemēru no medicīnas jomas. Proti, ja divi mediķi savā saziņā izmanto profesionālo žargonu, tas ir pieņemami, jo abi saprot šādu vārdu nozīmi. Ja mediķis lieto medicīnisko žargonu saziņā ar pacientu, tas vairs nav pieņemami, jo pacientam ir tiesības uzzināt un saprast visu, kas attiecas uz viņa aprūpi un veselības stāvokli.

Valsts pārvaldes darbiniekiem, sniedzot pakalpojumu, ir jārūpējas par skaidrāku, ciešāku un pilnvērtīgāku komunikāciju ar klientu. Centieni tuvināt valsts pārvaldi iedzīvotājam, sniedzot atbildi vienkāršā un saprotamā veidā, izmantojot lietišķus un skaidrus valodas līdzekļus, palīdzēs nojaukt iedomāto "mūri", veicinās sadarbību un nodrošinās klientorientētu valsts pārvaldes darbību.

Klienti it bieži izsaka vērtējumu par valsts pārvaldes radītajiem tekstiem.

Piemēram, žurnālā "Vides Vēstis" pausts viedoklis¹:

"Lasot garu garos skaidrojumus sakarā ar jauno Rīgas attīstības plānu, kur vārdi savērpti brīžiem pilnīgi neatšķetināmā mudžeklī (kādreiz smējāties un ironizējām par padomju birokrātu valodu, taču latviešu birokrāti, manuprāt, viņus ir pārtrumpojuši!), liekas, ka šis mudžeklis savirpināts ar nodomu – lai pēc iespējas mazāk būtu skaidrības par kādu konkrētu jautājumu, ja nu gadījumā kāds vienkāršs pilsonis vēlētos šajā sakarībā ko iebilst."

Piemēram, par valdības deklarāciju sniegts šāds viedoklis²:

"Teksts ir uzrakstīts ierēdniecībai saturiski un stilistiski raksturīgi, sausi un visai nekonkrēti (...)"

¹ <http://www.videsvestis.lv/content.asp?ID=86&what=24>

² <http://tulkaprakse.wordpress.com/2011/10/25/valdibas-deklaracija-un-abstrakti-lietvardi/>

2. Mūsdienīgas saziņas principi

Efektīvas lietišķās saziņas iezīmes ir orientācija uz mērķi un savstarpēju saprašanos. Ne tikai lietišķajā sarakstē, bet arī mutvārdu komunikācijā saziņas dalībnieki cenšas īstenot savus mērķus, vajadzības un intereses, savstarpēji ietekmējot viens otru. Bieži sarakstes rezultāts ir atkarīgs no saziņas partneru spējas orientēties situācijā. Tādējādi svarīga ir gan mērķa apzināšanās un mērķtiecīga komunikācija, gan klienta vēlmju un vajadzību izpratne.

2.1. Skaidri formulēts vēstules mērķis

Vēstules sagatavošanas procesā ir svarīgi noteikt vēstules mērķi. Tas ne tikai palīdz sagatavot atbildi, bet ir arī vadlīnija vēstules saturam.

Īsām standartvēstulēm, kas nepārsniedz vienu divas rindkopas un tiek rakstītas saskaņā ar noteiktu paraugu, mērķi var neformulēt. Tomēr arī pirms šādu vēstulju rakstīšanas jāapzinās mērķis atbilstoši sasniedzamajam rezultātam.

Garākām un sarežģītākām vēstulēm nepieciešams formulēt mērķi. Mērķis nav jānorāda vēstulē, tas ir svarīgs pašam vēstules rakstītājam. Visērtāk mērķi uzrakstīt uz atsevišķas lapas pirms vēstules rakstīšanas, lai pēc vēstules uzrakstīšanas varētu pārbaudīt tās atbilstību formulētajam mērķim. Vispārīgas frāzes, piemēram, *sniegt atbildi*, nav uzskatāmas par efektīvu vēstules mērķa formulējumu.

Ja uzrakstītā vēstule ir sarežģīta, nepārskatāma, grūti uztverama, nepieciešams to pārstrādāt, izvērtējot, kas ir nozīmīgākais, kas ar vēstules palīdzību jāpavēsta vai kas ir jāpanāk, tāpēc vēstules mērķi nepieciešams formulēt precīzi.

Mērķa formulējumu parasti sāk ar vārdiem *informēt, rast risinājumu un informēt, sniegt, pārliecināt, lūgt* u. c.

Mērķa formulējuma piemēri:

- Informēt par pagājušā ceturksnī sasniegtajiem rezultātiem.
- Rast risinājumu klienta aprakstītajai situācijai, informēt par to klientu, kā arī sniegt informāciju par normatīvajiem aktiem, kuri regulē attiecīgo jomu.
- Pārliecināt sadarbības partnerus par nepieciešamību pārskatīt darbu izpildes grafiku.
- Lūgt pašvaldības vadītāju sniegt atbalstu ministrijas izstrādātā rīcības plāna īstenošanā.



Mērķa formulēšanā var palīdzēt šādi jautājumi:

- Kas ir vēlamais, konkrētais rezultāts (vēstījums), kurš jāsasniedz ar šo vēstuli?
- Kā nodotais vēstījums palīdzēs klientam situācijas risināšanā? Vai ir iespējams cits vēstījums un vai ir kāds mehānisms, kas efektīvāk palīdzētu klientam situācijas risināšanā?
- Vai ir kāds papildu rezultāts, labums, ko var gūt ar šo vēstuli (piemēram, pozitīva iestādes tēla veidošana)?
- Kādi būs pierādījumi tam, ka vēstules mērķis ir sasniegts, un kā to varēs uzzināt?

Atbilstoši mērķim vēstules var klasificēt šādi:

- iniciatīvas vēstules;
- atbildes vēstules;
- informācijas pieprasījuma vēstules;
- paziņojuma vēstules;
- pavadvēstules;
- pateicības vēstules.

Iniciatīvas vēstules mērķis ir izteikt klientam kādu priekšlikumu, lūgumu, atgādinājumu. (Uz šādu vēstuli parasti jāsniedz atbilde.)

Atbildes vēstules mērķis ir sniegt klientam viedokli par viņa vēstulē vai iesniegumā izteikto priekšlikumu, lūgumu, atgādinājumu, sūdzību u. tml., kā arī izteikt savus priekšlikumus vai informēt par turpmāko rīcību. Nepieciešams sniegt skaidru atbildi uz klienta uzdotajiem jautājumiem.

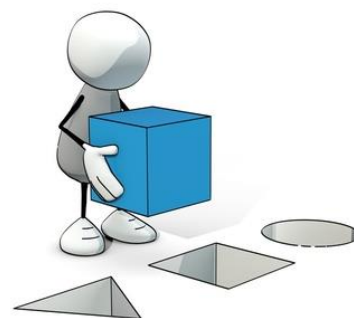
Informācijas pieprasījuma vēstules mērķis ir iegūt nepieciešamo informāciju, precizēt to, norādot sniedzamās informācijas apjomu, iesniegšanas termiņu un pamatojumu.

Informatīvās vēstules mērķis ir darīt zināmu kādu faktu, informēt par kādu notikumu.

Paziņojuma vēstules mērķis ir informēt klientu par iestādes turpmāko rīcību konkrētā jautājuma risināšanā.

Pavadvēstules mērķis ir oficiāli apstiprināt dokumentu vai priekšmetu nodošanu. (Svarīgi ir precīzi norādīt vēstulei pievienotos dokumentus.)

Pateicības vēstules mērķis ir cieņas apliecinājums, kas veicina attiecību uzlabošanu un liecina par labiem nodomiem, kā arī norāda uz vēlmi turpināt sadarbību.



2.2. Viegli uztverama vēstules struktūra

Vēstules pamatstruktūra ir šāda:

Veidlapas rekvizītu zona

Pirmsteksta zona:

- vēstules izdošanas (parakstīšanas) vieta;
- datums, numurs;
- saņemtās vēstules datums un numurs;
- adresāts;
- teksta satura atklāsts.

Teksta zona:

- uzruna (ja nepieciešams);
- vēstules ievads;
- izklāsta daļa;
- noslēguma daļa;
- norāde par pievienotajiem dokumentiem.

Paraksta zona

Veidlapas rekvizītu zona

Iestādes veidlapas rekvizītu zonu un tajā ietveramo informāciju nosaka Ministru kabineta noteikumi³. Valsts pārvaldes iestāžu vienotās vizuālās identitātes grafiskajā standartā ir detalizēti aprakstītas valsts pārvaldes dokumentos lietojamās veidlapas.

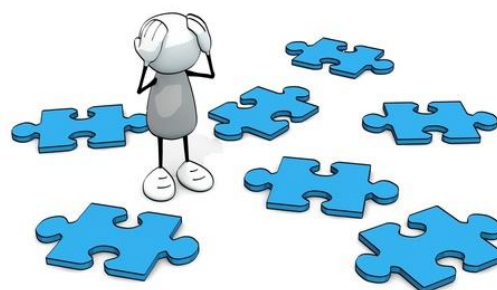
Sarakstē var izmantot gan iestādes veidlapas pilnkrāsu versiju, gan kontūrzmēģuma versiju. Pilnkrāsu versiju iesaka izmantot, ja vēstuli nosūta elektroniski, kontūrzmēģuma versiju – ja vēstuli paredzēts izdrukāt. Pilnkrāsu veidlapas drukātā veidā iesaka izmantot, ja tās ir iespiestas tipogrāfijā, ievērojot valsts ģerboņa attēlojumu atbilstoši normatīvajiem aktiem par ģerboņu heraldisko krāsu toņiem un grafiskajiem apzīmējumiem.

Pirmsteksta zona

Vēstules izdošanas (parakstīšanas) vietas nosaukums

Vēstulē izdošanas vietas nosaukumu raksta dokumenta pirmsteksta zonā lapas kreisajā pusē vai vidū.

Vietas nosaukums rakstāms lokatīvā.



Piemēram:

Rīgā

³ Ministru kabineta 2010. gada 28. septembra noteikumi Nr. 916 "Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība"

Vēstules datums un numurs

Vēstules datumu raksta pirmsteksta zonā lapas kreisajā pusē. Saskaņā ar iestādes iekšējos normatīvajos aktos noteiktajām prasībām piešķirto vēstules numuru raksta pa labi no vēstules datuma.

Piemēram:

26.06.2016. Nr. 00/000

Saņemtās vēstules numurs un datums

Ja tiek gatavota atbildes vēstule, norāda arī saņemtās (iniciatīvās) vēstules datumu un numuru (ja tāds ir). Saņemtās vēstules datuma vietu atbildes vēstulē apzīmē ar vārdu "Uz" zem vēstules datuma.

Piemēram:

26.06.2016. Nr. 00/000
Uz 01.06.2016. Nr. 88-888

Adresāts

Adresātu norāda pēc iespējas konkrēti: iestādes nosaukums, amatpersonas amats, vārds, uzvārds (vai vārda iniciālis un uzvārds) un iestādes pasta adrese.

Piemēram:

Latvijas institūta direktorei Aijai Liepai
Pils iela 21
Rīga, LV-1050

Adresātu raksta datīvā pirmsteksta zonā lapas labajā pusē. Iestādes un (vai) tās struktūrvienības nosaukumu pirms amatpersonas amata nosaukuma raksta ģenitīvā. Pasta adresi raksta nominatīvā.

Piemēram:

Vides investīciju fondam
Ģertrūdes iela 12-2
Rīga, LV-1010

Ja vēstuli adresē iestādei, norāda pilnu tās nosaukumu, kā arī pasta adresi.

Ja vēstuli adresē iestādes struktūrvienībai, norāda pilnu iestādes un tās struktūrvienības nosaukumu, kā arī pasta adresi.

Piemēram:

Valsts kancelejas
Juridiskajam departamentam
Brīvības bulvāris 36
Rīga, LV-1520

Ja vēstuli adresē iestādes amatpersonai, norāda pilnu iestādes nosaukumu, amatpersonas amatu, vārdu, uzvārdu (vai vārda iniciāli un uzvārdu) un pasta adresi.

Piemēram:

Ekonomikas ministrijas
Būvniecības un mājokļu politikas
departamenta vadītājam
A. Liepiņam
Brīvības iela 55
Rīga, LV-1519

Ja vēstuli adresē fiziskai personai, norāda attiecīgās personas vārdu un uzvārdu (vai vārda iniciāli un uzvārdu), kā arī pasta adresi.

Piemēram:

Pēterim Ozolam
"Bērziņi", Lubes pagasts
Talsu novads, LV-3262

Ja vēstule tiek sūtīta, izmantojot elektronisko pastu, norāda pilnu iestādes un tās struktūrvienības nosaukumu vai fiziskas personas vārdu, uzvārdu (vai vārda iniciāli un uzvārdu), vai juridiskas personas pilnu nosaukumu, kā arī elektroniskā pasta adresi, nenorādot pasta adresi.

Ja vēstuli adresē vairākiem adresātiem un tos visus nevar uzskaitīt dokumenta pirmsteksta zonā, rekvizītā "adresāts" raksta norādi "Pēc pievienotā saraksta" un vēstulei pievieno adresātu sarakstu, kurā ietverta norāde uz pamatdokumentu (vēstules autora nosaukums, datums, dokumenta veida nosaukums, reģistrācijas numurs, teksta satura atklāsts).

Teksta satura atklāsts

Pirmsteksta zonā lapas kreisajā pusē raksta vēstules satura atklāstu (t.i., īsas ziņas par vēstules saturu). Teksta satura atklāsta uzdevums ir sniegt vispārīgu informāciju par vēstules saturu.

Teksta satura atklāstu sāk ar vārdu "par".

Rakstot atbildes vēstuli, teksta satura atklāstu veido atbilstoši konkrētajā vēstulē iekļautajam atbildes saturam.

Ja vēstulē tiek apskatīti vairāki atšķirīgi jautājumi, teksta satura atklāstā jāpiemin būtiskākie vai visi jautājumi.

Teksta zona

Uzruna

Vēstulē, kura adresēta konkrētai personai, ieteicams lietot uzrunu. Uzrunā pirms uzvārda raksta:

vīriešiem – "godājamais", "godātais",
sievietēm – "cienījamā", "cienītā".

Uzrunā aiz uzvārda raksta attiecīgi vārdu "kungs" vai "kundze".

Ieteicams nelietot saīsinājumu "cien." vai "god."

Vārdus "kungs" un "kundze" neīsina.

Uzrunu raksta teksta laukuma vidū.

Piemēram:

Aldim Bērziņam
a.berzins@inbox.lv

Piemēram:

Valsts kancelejai
vk@mk.gov.lv

Piemēram:

Pēc pievienotā saraksta

Piemēram:

Par pensiju indeksāciju

Piemēram:

Par pensiju indeksāciju un tikšanos
ar Labklājības ministrijas pārstāvjiem

Piemēram:

Godājamais Ozoliņa kungs!
Cienījamā Bērziņas kundze!

Ievaddaļa

Ievaddaļā norāda vēstules rakstīšanas iemeslu un vispārīgu informāciju par attiecīgo jautājumu, kā arī, ja nepieciešams, norāda saņemtās vēstules tēmu. Ievaddaļa ietver ievadteikumus uzmanības piesaistīšanai un intereses rosināšanai. Tā nedrīkst būt gara, tajā tiek sniegts vispārīgs priekšstats par vēstules saturu, pamatjautājumu.

Atbildes vēstules ievaddaļu veido tā, lai vēstules saņēmējs saprastu, ka viņa jautājumi vai priekšlikumi ir izprasti.

Vēstules ievadā kā rakstīšanas iemeslu ieteicams minēt iespējamo pozitīvo rezultātu, lai radītu motivāciju vēstulē minētā lūguma vai prasības izpildei. Vēstules ievadā nevajadzētu minēt vai skaidrot normatīvos aktus.

Piemēram:

- Lai nodrošinātu veiksmīgu svētku pasākuma norisi, lūdzu delegēt ministrijas pārstāvi dalībai darba grupā.
- Valsts kancelejā 2017. gada 22. februārī saņemts Jūsu iesniegums, kurā sniežat priekšlikumus par piesārņojuma samazināšanu.
- Atbildot uz Jūsu 2017. gada 22. februāra vēstulē minētajiem jautājumiem, sniežam Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas viedokli par piesārņojuma mazināšanu un turpmāko rīcību.

Izklāsta daļa

Vēstules izklāsta daļas uzdevums ir sniegt nepieciešamo informāciju, pamatot savu pozīciju un panākt vēlamo darbību veikšanu.

Izklāsta daļā attīsta galveno domu un sniedz pamatojumu atbilstoši izvirzītajam vēstules mērķim. Izklāstu raksta iespējami koncentrēti, vienkāršā valodā, nelieto sarežģītus terminus un svešvārdus, sniedz faktus un informāciju, kas nepieciešama, lai atbildētu uz klienta jautājumiem (detalizētāka informācija par izklāsta daļā sniedzamo informāciju aprakstīta sadaļā "Vēstules saturs").

Ja tiek sniegta klientam nelabvēlīga informācija, tā jāpamato un jānorāda citi iespējamie risinājumi (vēlams, vairāki). Tas jā dara arī tādā gadījumā, ja risinājums konkrētajā gadījumā nav iestādes kompetencē.

Noslēguma daļa

Vēstules noslēguma daļā:

- motivē vēstules adresātu nepieciešamajai darbībai;
- sniedz informāciju par turpmāko rīcību;
- pārliecina vēstules saņēmēju par to, ka atbildes vēstules gatavotājs ir iedziļinājies jautājumā un izprot to.

Piemēram:

- Aicinām arī turpmāk iesaistīties sabiedrībai nozīmīgu jautājumu izvērtēšanā un viedokļa sniegšanā.
- Dzīvokļa jautājumu risināšana ietilpst pašvaldības autonomajās funkcijās, tāpēc aicinām vērsties Jūsu dzīvesvietas pašvaldībā, lai vienotos par iespējamo finansiālo vai materiālo palīdzību.
- Novēlu Jums veiksmi semināra organizēšanā un iecerēto mērķu sasniegšanā!

Norāde par pievienotajiem dokumentiem

Nereti vēstulei nepieciešams pievienot vienu vai vairākus dokumentus. Šādos gadījumos vēstules beigās sagatavo norādi par pievienotajiem dokumentiem. Norādi par pievienotajiem dokumentiem raksta teksta zonā zem dokumenta teksta no darba laukuma kreisās puses. Norādē par pievienotajiem dokumentiem ietver vārdu "Pielikumā", pievienotā dokumenta nosaukumu un lapu skaitu. Ja dokumenta teksts rakstīts uz lapas vienas puses, lieto saīsinājumu lp., ja dokumenta teksts rakstīts uz lapas abām pusēm, var norādīt lappušu skaitu - lpp.

Ja vēstulei pievieno vairākus dokumenta eksemplārus, norāda arī pievienotā dokumenta eksemplāru skaitu.

Piemēram:

Pielikumā: Semināra programma uz 3 lpp.

Piemēram:

Pielikumā: Dokumentu pieņemšanas un nodošanas akts uz 5 lp. 2 eks.

Ja vēstulei pievienotais dokuments ir cauršūts (caurauklots) vai brošēts, norādē par pievienotajiem dokumentiem var nenorādīt pievienotā dokumenta lapu skaitu.

Ja vēstulei pievieno vairākus dažādus dokumentus, norādē par pievienotajiem dokumentiem tos numurē.

Piemēram:

Pielikumā: 1. Dokumentu pieņemšanas un nodošanas akts uz 5 lp.
2. Semināra programma uz 1 lp. 5 eks.
3. Semināra dalībnieku saraksts uz 2 lp.

Ja vēstulei pievieno citu dokumentu, kuram savukārt arī ir pievienots dokuments (dokumenti), norādē par pievienotajiem dokumentiem apvieno dokumenta nosaukumu un pielikumu.

Piemēram:

Pielikumā: Dokumentu pieņemšanas un nodošanas akts ar pielikumiem, pavisam kopā uz 10 lp.

Ja vēstulei pievieno lielu skaitu citu dokumentu, norādē par pievienotajiem dokumentiem raksta vārdus "Pievienoto dokumentu saraksts uz .. lp." un vēstulei pievieno attiecīgo dokumentu sarakstu, kurā ietverta norāde uz pamatdokumentu (vēstules autora nosaukums, datums, dokumenta veida nosaukums, reģistrācijas numurs, teksta satura atklāsts).

Piemēram:

Pielikumā: Pievienoto dokumentu saraksts uz 1 lp.

Paraksta zona

Paraksts

Paraksta atšifrējumā norāda vēstules parakstītāja pilnu amata nosaukumu, kas ietver organizācijas, tās struktūrvienības nosaukumu un amata nosaukumu. Pirms paraksta ieteicams lietot cieņas apliecinājumu *cieņā, ar cieņu*.

Piemēram:

Ar cieņu
Valsts kancelejas direktors

Jānis Ozols

Ja organizācijas, tās struktūrvienības pilns nosaukums ir ietverts rekvizītā "dokumenta autora nosaukums", to amata nosaukumā var nenorādīt.

Piemēram:

Cieņā
direktors

Jānis Ozols

Ziņas par vēstules izstrādātāju

Vēstules kreisajā pusē zem paraksta norāda vēstules izstrādātāja vārdu, uzvārdu un tālruna numuru, kā arī elektroniskā pasta adresi.

Piemēram:

Jānis Liepiņš 67000000
janis.liepins@x.gov.lv

2.3. Vēstules saturs

Pirms sākt rakstīt vēstuli, ieteicams saprast, kas un kāds ir vēstules adresāts, t. i., iedomāties sevi klienta vietā. Šim nolūkam palīdzēs šādi jautājumi:

- Cik informēts ir klients par konkrēto jautājumu? (Svarīgi apzināties, cik plašs skaidrojums nepieciešams, lai lasītājs izprastu jautājuma vai risinājuma būtību. Ja paredzams, ka klientam būs grūti izprast minēto informāciju, ieteicams to skaidrot pēc iespējas vienkārši.)
- Vai konkrētajā gadījumā vēstule ir labākais saziņas veids? (Bieži sarakste var būt apgrūtināta, īpaši gadījumā, ja risināms sarežģīts jautājums, tādēļ var apsvērt arī citas risinājuma iespējas – organizēt tikšanos vai jautājumu apspriest telefoniski.)
- Kādus jautājumus klients uzdod savā vēstulē?
- Ko vēl var secināt no vēstulē minētajiem jautājumiem?
- Vai ir nepieciešama papildu informācija, lai sniegtu konstruktīvu, saprotamu un pietiekami izsmeļošu atbildi?
- Kur iegūt nepieciešamo informāciju? Vai to var sniegt pats klients, vai informācija jāiegūst, izmantojot citus resursus?

Informācijas izklāsta secība

Vēstulē izklāstītās informācijas secība var tieši ietekmēt vēstules saprotamību. Bieži vēstulēs galvenā informācija tiek sniegta vēstules noslēgumā, t. i., vēstule tiek veidota, izmantojot netiešo teksta secību. Ja vēstule ir gara, tas apgrūtinā vēstules lasīšanu, jo pamatdoma kļūst skaidra tikai noslēgumā.

Gatavojot vēstuli, ieteicams izmantot apgrieztās piramīdas principu⁴ – vēstuli sāk ar galveno vēstījumu un tikai tad seko detalizēts skaidrojums un pamatojums, t. i., tiek izmantota tiešā teksta secība.

⁴ Apgrieztā piramīda – metafora, ko izmanto žurnālisti un citi tekstu veidotāji, lai ilustrētu svarīgākās informācijas izvietošanu tekstā.

Tiešā teksta secība – vispirms tiek pateikta galvenā ziņa, pēc tam seko pamatojums vai paskaidrojošā informācija.

Piemēram:

Lūdzam uzņēmumu "Drauga plecs" iesniegt Sociālās integrācijas centram (turpmāk – centrs) 2016. gada 12. decembra vēstulē Nr. 12-4 minētos dokumentus – precizētu audzēkņu prakses novērtējuma anketu un pārskatu, kā arī darba līgumu kopijas.

X likuma 33. panta ceturajā daļā noteic, ka sadarbības iestādēm un uzņēmumiem ir pienākums apkopot datus par centra audzēkņu prakses rezultātiem un iesniegt tos apstiprināšanai. Ņemot vērā, ka šie dokumenti nav iesniegti, centram nav iespēju pilnībā izvērtēt profesionālās un sociālās rehabilitācijas programmu efektivitāti, kā arī iesniegt dokumentus Eiropas Savienības līdzfinansējuma saņemšanai.

Minētos dokumentus lūdzam iesniegt līdz 2017. gada 20. janvārim un rakstiski informēt par to arī X ministriju.

Netiešā teksta secība – vispirms tiek sniegts pamatojums vai paskaidrojošā informācija, tikai tad tiek pateikta galvenā ziņa.

Piemēram:

Atbilstoši X likuma 33. panta ceturtajai daļai sadarbības iestādes un uzņēmumi izstrādā un iesniedz apstiprināšanai X centrā datus par audzēkņu prakses rezultātiem sadarbības iestādē vai uzņēmumā.

Saskaņā ar ministrijas rīcībā esošo informāciju uzņēmums "Drauga plecs" 2017. gada 1. decembrī ir iesniedzis Sociālās integrācijas centram (turpmāk – centrs) X likuma 33. panta ceturtajā daļā noteiktos dokumentus. Centrs 2017. gada 12. decembrī izteica iebildumus par minētajiem dokumentiem un aicināja uzņēmumu "Drauga plecs" izvērtēt dokumentus un atkārtoti iesniegt tos apstiprināšanai. Ņemot vērā, ka šie dokumenti nav atkārtoti iesniegti, centram nav iespēju pilnībā izvērtēt profesionālās un sociālās rehabilitācijas programmu efektivitāti, kā arī iesniegt dokumentus Eiropas Savienības līdzfinansējuma saņemšanai.

Lūdzam uzņēmumu "Drauga plecs" iespējami īsākā laikā iesniegt centram precizētu audzēkņu prakses novērtējuma anketu un pārskatu, kā arī darba līgumu kopijas.

Atbildes vēstulēs atbildi uz katru jautājumu vēlams sniegt atsevišķā rindkopā, ievērojot jautājumu secību klienta vēstulē.

Skaidra un lietišķa vēstule, ja tiek sniegta adresātam nelabvēlīga ziņa

Ja atbildes vēstulē nepieciešams sniegt adresātam nelabvēlīgu informāciju, noraidošu, negatīvu ziņu, to dara pieklājīgi, ievērojot lietišķo stilu un cenšoties mazināt nelabvēlīgās ziņas ietekmi uz klientu, piemēram, var uzsvērt priekšlikuma nozīmību vai ieteikt citu, veiksmīgāku risinājumu. Šādā gadījumā īpaši svarīgi pārdomāt, kādas ir vēstules lasītāja vērtības, viņa personība, kādu iespējami labāku rezultātu var panākt konkrētajā situācijā.

Jāatceras, ka:

- negatīvs tonis neveicina komunikāciju;
- pozitīvs tonis apliecina vēlmi sadarboties, uzturēt un sekmēt labas attiecības.

Pozitīvu vēstules toni iespējams radīt šādi:

- sāk ar pozitīvo ziņu;
- ja iespējams, situāciju raksturo vēlamā rezultāta, nevis problēmas veidā;
- vēstules nobeigumā izsaka vēlējumu, uzmundrinājumu, ieteikumu, norāda veicamās darbības.

Ja klientam jāsniedz negatīva ziņa, to dara vēstules izklāsta daļā, ievērojot šādu secību:

- pārformulē klienta jautājumu vai apliecina, ka viņa norādītā problēma ir izprasta;
- informē par atteikumu, noraidījumu, to pamatojot ar normatīvo aktu, lēmumu vai norādot citu iemeslu;
- ja iespējams, piedāvā alternatīvu risinājumu vai izklāsta jautājumu plašākā kontekstā;
- noslēdz ar pozitīvu ziņu, piedāvājot citus risinājumu variantus un aicinot rīkoties atbilstoši norādītajam vai izsakot novēlējumu, uzmundrinājumu.

Piemēram:

"Ministru prezidentes Ievas Kalniņas uzdevumā esmu izvērtējis Jūsu 2017. gada 9. oktobra vēstuli, kurā lūdzat rast iespēju sniegt atbalstu dzijas iegādei.

Atzinīgi novērtēju Jūsu ieinteresētību, aktīvo līdzdalību un vēlmi sniegt palīdzību un atbalstu mazāk nodrošinātajai sabiedrības daļai, adot un dāvinot trūkcumcietējiem vilnas zeķes.

Diemžēl sniegt tiešu finansiālu atbalstu nav iespējams, jo saskaņā ar likuma "Par publiskas personas finanšu līdzekļu un mantas izšķērdēšanas novēršanu" 10. panta pirmo daļu valsts un pašvaldību iestādes nedrīkst dāvināt (ziedot) finansiālus līdzekļus un mantu.

Aicinu Jūs vērsties pie uzņēmējiem, kuru darbība saistīta ar vilnas pārstrādi, dzijas ražošanu vai izmantošanu. Informāciju par šāda veida uzņēmumiem Latvijā Jūs varat iegūt, sazinoties ar Uzņēmumu reģistru (informatīvais tālrunis 67031703, e-pasta adrese: info@ur.gov.lv).

Novēlu Jums spēku, veselību un enerģiju arī turpmāk."

Gadījumi, kad vēstule (iesniegums) var tikt atstāta bez izskatīšanas

Ja klients atkārtoti raksta par vienu un to pašu jautājumu, uz kuru atbilde ir sniegta, iespējams, ka klients nav sapratis sākotnējā atbildes vēstulē norādīto. Šādā gadījumā būtu nepieciešams pārskatīt sniegto atbildi un, ja nepieciešams, sazināties ar klientu un noskaidrot precīzu iemeslu, kāpēc sniegtā atbilde nav bijusi pietiekama situācijas izpratnei.

Pēc saņemtās informācijas izpētes jāizvērtē, vai nepieciešams sagatavot atkārtotu atbildi klientam vai atbilstoši Iesniegumu likumā norādītajam jāatstāj iesniegums bez izskatīšanas, ja tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem nav mainījies un atbildes uz to jau sniegtas.

2.4. Normatīvo aktu pieraksts

Atbildi uz vēstulē izvirzīto jautājumu parasti sniedz, pamatojoties uz konkrētu normatīvo aktu. Atsevišķos gadījumos atsauce uz normatīvo aktu tiek sniegta kā papildu informācija.

Normatīvā akta pierakstam vēstules izklāsta daļā jābūt vienkāršam, lai klients, lasot vēstuli, nezaudētu galveno domu. Klientam nav nepieciešams normatīvo aktu vai to normu uzskaitījums, bet gan vienkāršā valodā pausts normas skaidrojums, tādēļ atsauce uz normatīvo aktu vēstulē jāveido pēc iespējas vieglāk uztverama.

Iespējams, ka, izvērtējot klienta iesniegumu, nepieciešams sniegt atbildi ar precīzu normatīvā akta skaidrojumu.

Tā kā normatīvo aktu nosaukumi mēdz būt ļoti gari un sarežģīti, to pierakstā vēstulēs var izmantot zemspītras atsauci, tajā norādot precīzu normatīvā akta nosaukumu, kā arī, ja nepieciešams, datumu un numuru, pantu vai punktu.

Piemēram:

Atbilstoši Valsts pārvaldes iekārtas likumā noteiktajiem pamatprincipiem⁴ informāciju, ko iestādes var iegūt pašas, no privātpersonām nepieprasa.

⁴ Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10. panta astotā daļa.

Izmantojot zemspītras atsauci, var skaidrot normatīvajos aktos lietotos terminus, kuru skaidrojums izklāsta daļā nav nepieciešams, bet iespējams, ka klientam šis skaidrojums atvieglotu vēstules satura uztveramību.

Piemēram:

Korupcijas novēršanas un apkarošanas biroja kompetencē ietilpst interešu konflikta novēršana⁵ amatpersonu darbībā.

⁵ Interešu konflikts – situācija, kurā valsts amatpersonai, pildot valsts amatpersonas amata pienākumus, jāpieņem lēmums vai jāpiedalās lēmuma pieņemšanā, vai jāveic citas ar valsts amatpersonas amatu saistītas darbības, kas ietekmē vai var ietekmēt šīs valsts amatpersonas, tās radnieku vai darījumu partneru personiskās vai mantiskās intereses (likuma "Par interešu konflikta novēršanu valsts amatpersonu darbībā" 1. panta 5. punkts).

Savukārt elektroniski sagatavotā vēstulē ievieto saiti uz attiecīgo tīmekļvietni, kur atrodas attiecīgais normatīvais akts.

Piemēram:

Saskaņā ar Publiskas personas finanšu līdzekļu un mantas izšķērdēšanas novēršanas likuma 10. panta pirmo daļu valsts un pašvaldību iestādes nedrīkst dāvināt (ziedot) finansiālus līdzekļus un mantu.

Rūpīgi izvērtē, vai vēstulē nepieciešama atsauce uz normatīvo aktu!
Ja vēstuli gatavo parakstīšanai papīra formā, pēdējā lapā zemsvītras
atsauci neliek.

2.5. Vēstules stils un noformējums

Vēstules izteiksmei jābūt precīzai, konkrētai un nepārprotamai. Vēstuli raksta literārā valodā, bez gramatiskām kļūdām, ievērojot lietišķo stilu. Ja nepieciešams, konsultējas ar valodas speciālistiem⁵.

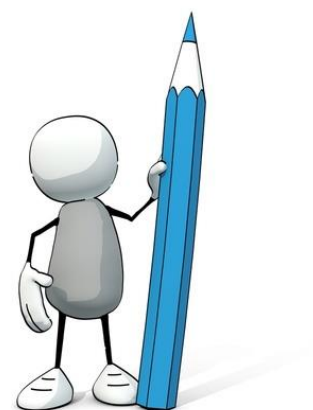
Būtiskākās lietišķā stila pazīmes ir:

- koncentrētība;
- valodas līdzekļu ekonomija;
- skaidri formulējumi;
- korekti un precīzi saīsinājumi.

Klients vēlas saņemt skaidru un nepārprotamu informāciju, kas precīzi atspoguļo vēstules rakstītāja domas un **ir saprotama pirmajā lasīšanas reizē**. Lai taupītu lasīšanas laiku, vēstules rakstītājam sagatavotais vēstules projekts ir jāpārbauda un jālabo, līdz ir atrasti vārdi un teikumi, kas visprecīzāk izsaka domu un **veicina raitu teksta lasīšanu, kā arī ērtu un vienkāršu uztveramību**.

Lietišķajā stilā ir svarīga:

- vārdu izvēle;
- teikuma uzbūve (teikuma garums, vārdu kārtība, ciešamā/darāmā kārta);
- tonis, kādā izteikta doma, teksta radītā noskaņa;
- lietišķā etiķete;
- teksta noformējums.



Valodas līdzekļu izvēle

Lietvārdi

Akuzatīvs/nominatīvs:

- konstrukcijās ar darbības vārdu vajadzības izteiksmē jālieto nominatīvs: *jādara darbs, jāizstrādā projekts, jāizskata iesniegtie projekti, jāraksta vēstule*;
- ja ar darbības vārdu vajadzības izteiksmē saistīts cits darbības vārds nenoteiksmē, lietvārds lietojams akuzatīvā: *jāturpina izskatīt iesniegtos projektus, jāpabeidz rakstīt vēstuli ministrijai*.

⁵ Latviešu valodas aģentūra (<http://www.valoda.lv/>; e-pasta adrese: agentura@valoda.lv; tālrunis konsultācijām valodas jautājumos 67225879)

Ģenitīvs:

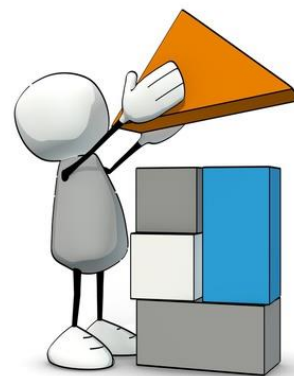
- lietvārdu ģenitīvā lieto, nosaucot to, kā nav, kā trūkst vai netrūkst, kā pietiek vai nepietiek, piemēram, *trūkst pacietības, nav laika, nepietiek naudas*;
- lietvārdu ģenitīvā lieto kopā ar vārdiem *daudz, maz, vairāk, mazāk*, piemēram, *vairāk līdzekļu, maz iespēju, daudz spēka*;
- lietvārdu daudzskaitļa ģenitīvā lieto skaitļa vārdu konstrukcijās, norādot skaitu ar nelokāmu skaitļa vārdu (atbild uz jautājumu *cik?*):
10 latu, 11 pircēju, 50 gadu, 2000 abonentu.

Iesaistot šādas konstrukcijas teikumā, lietvārdu vai tā nozīmē lietotu vārdu mēdz lietot arī nominatīvā vai akuzatīvā, tad uzsvars no daudzuma (*cik?*) mainās uz nozīmi (*kas?*, *ko?*). Uzrakstīju 10 vēstules (*cik?* – 10 vēstulju; *ko?* *kas?* – 10 vēstules)

Darbības vārdi

Vēstules valoda kļūst raitāka, ja izmanto konkrētus darbības vārdus, piemēram, *ziņot, piekrist, palīdzēt, sakārtot, noderēt, pārbaudīt, aprēķināt*, nevis tiem atbilstošās aprakstošās izteiksmes – *darīt zināmu, izteikt piekrišanu, sniegt palīdzību, veikt kārtošānu, būt noderīgam, veikt pārbaudi, veikt aprēķinus*.

Sagatavojot vēstuli, ieteicams izvairīties no reti lietojamiem svešvārdiem, tehniskiem terminiem, jaunvārdiem un saīsinājumiem. Ja kāds no tiem tomēr nepieciešams, attiecīgais vārds jāpaskaidro. Skaidrojumu ietver izklāsta daļā. Ja skaidrojums ir garš vai var apgrūtināt teksta uztveri, to ietver zemsvītras atsaucē.



Saīsinājumi

Saīsinājumus ir lietderīgi veidot, ja saīsināmais nosaukums, vārdkopa garas vēstules tekstā atkārtojas vairāk nekā divas reizes.

Saīsinājumu veidi:

- tradicionālie saīsinājumi, kurus parasti tekstā lieto kā saīsinājumus (u. c. – un citi, u. tml. – un tamlīdzīgi);
- saīsinājumi, ar kuriem tekstā aizstāj parasti pilnā formā lietojamus vārdus vai izteiksmes (zīm. – zīmējums, NATO – *North Atlantic Treaty Organization*);
- individuālie saīsinājumi, kurus pēc vajadzības veido dokumenta autors (ministrijas un citas valsts institūcijas (turpmāk – institūcijas)).

Liekvārdība

Jāizvairās no lieku vārdu un frāžu lietošanas, piemēram, *kas attiecas uz; ja runājam par; attiecinot uz; šī lieta; un tā tālāk; jāsaka; tāpat vēršam Jūsu uzmanību; tomēr vēlamies norādīt, ka.*

Liekvārdība parasti sastopama tekstos ar sarežģītām, neveiklām, garām teikumu konstrukcijām, tāpēc vēlams teikumus veidot īsus, vienkāršus un viegli uztveramus.

Jāvairās no aprakstošām izteiksmēm ar vispārīgas nozīmes darbības vārdiem *veikt, izdarīt, dot, sniegt*, ja domu ir iespējams izteikt ar konkrētas nozīmes darbības vārdu.

Konkretizējot izteiksmi, nedrīkst mainīt saturu.

Piemēram, *organizēt apgādi* nav tas pats, kas *apgādāt*.

Piemēram:

atbildības sajūta/atbildība
mācību darbs/mācības
veikt uzstādīšanu/uzstādīt
steidzamā kārtā/steidzami
veikt kontroli/kontrolēt
nepieciešamības gadījumā/ja nepieciešams
sniegt atbildi/atbildēt
ievērojot faktu, ka/jo
mēs esam situācijā, lai varētu/mēs varam
pēc notikušās sanāksmes parakstīja
protokolu/pēc sanāksmes parakstīja
protokolu
mēs rakstām šo vēstuli, jo vēlamies vienoties
par sadarbības nosacījumiem/vēlamies
vienoties par sadarbības nosacījumiem

Darāmā vai ciešamā kārta?

Darāmā kārta norāda uz aktīvu darbību, aktīvu domu un atbildību, kuru uzņemas vēstules rakstītājs.

Vēstules tekstu parasti iesaka rakstīt darāmajā kārtā un izvairīties no **ciešamās kārtas** lietošanas.

Dažkārt lietišķajā stilā ieteicams darbības vārdu lietot ciešamajā kārtā, ja:

- tiek sniegta negatīva informācija, piemēram, *priekšlikumi tika noraidīti*;
- lasītājam nav nepieciešama informācija par darītāju, tas nav zināms vai ir mazsvarīgs, piemēram, *dokuments ir nosūtīts personāla pārvaldei; līgums ir noslēgts*;
- teksts darāmajā kārtā (aktīvs) ir pārāk tiešs. Ciešamā kārta palīdz tekstu veidot aprakstoši, piemēram, *iebildumi netiks pieņemti, jo nav iesniegti pārskati*.

Darāmā kārta

Pārskatu
sagatavosim līdz
2017. gada
1. decembrim.

Informēsim Jūs
par izpildes
gaitu.

Ciešamā kārta

Pārskats tiks
sagatavots līdz
2017. gada
1. decembrim.

Jūs tiksit
informēts par
izpildes gaitu.

Vārdu kārtība

Veidojot teikumu, jāņem vērā, ka apzīmētājs, kas izteikts ar lietvārdu ģenitīvā, nostājas apzīmējamā lietvārda priekšā un starp šādu apzīmētāju un apzīmējamo vārdu nedrīkst būt citi teikuma locekļi vai palīgteikumi.

Samērā bieži sastopami teikumi, kuros apzīmētāja funkcijā nostājas nomināla vārdkopa (cits lietvārds ar apzīmētāju, ko veido palīgteikums vai ar prievārdu piesaistīts lietvārds aiz apzīmējamā vārda), piemēram: *Mūsu biedrībai ir ļoti liela loma lēmumu par dārzkopības un biškopības attīstību īstenošanā.* Šāda izteiksme nav raksturīga latviešu valodai un ir grūti uztverama, tāpēc teikums jāpārveido. To varētu izdarīt, piemēram, ar divdabja teicienu: *Mūsu biedrībai ir ļoti liela loma, īstenojot lēmumus par dārzkopības un biškopības attīstību.*

Ieteicamais teikuma garums

Ieteicams rakstīt īsus teikumus. Optimālais vārdu skaits teikumā – 17–20 vārdu.

Teksta noformējums

Lai vēstule būtu pārskatāma, to sadala rindkopās. Jaunu domu sāk jaunā rindkopā ar atkāpi. Optimālais rindu skaits rindkopā ir 3–5 rindas, bet ne vairāk par 8 rindām.

Vēstuļu rakstīšanā izmanto burtu lielumu 12–14 punktu un burtveidolu *Times New Roman*, ievērojot 1 vai 1,5 punktu atstarpi starp rindām. Nevajadzētu vienlaikus lietot vairākus ar teksta formas strukturēšanu saistītus paņēmienus, piem., pasvītījumus, treknrakstu, jo to neprecīza lietošana var radīt nevajadzīgu domas uzsvērumu, kur tas, iespējams, nemaz nav nepieciešams. Slīprakstu lieto, ja tekstā raksta vārdu svešvalodā.

Rakstot tekstu, starp skaitli un vārdu, starp skaitli un saīsinājumu u. tml. jālieto atstarpe. Lai nodrošinātu, ka saistītās teksta vienības ir vizuāli nedalāmas neatkarīgi no teksta izkārtojuma, ieteicams lietot saistīto atstarpi. (*Word* dokumentā saistīto atstarpi iegūst, piemēram, izmantojot taustiņu kombināciju: Ctrl + Shift + [atstarpes taustiņš])

Atstarpi nelieto starp skaitļiem datuma un laika pierakstā ciparu formā.

Nepareizi:

Rīkojumu sagatavo pēc iesnieguma par atvaļinājuma piešķiršanu izskatīšanas.

Likuma, kurā noteikti iesnieguma izskatīšanas termiņi, nosaukums.

Pareizi:

Rīkojumu sagatavo pēc tam, kad izskatīts iesniegums par atvaļinājuma piešķiršanu.

Nosaukums likumam, kurā noteikti iesnieguma izskatīšanas termiņi.

Piemēram:

- 2014. gada 17. janvāris
- B. Dambis
- rīkojums Nr. 18
- 38 m², 25 t, 15 %, 350 EUR
- +371 67082879

Piemēram:

- 20.01.2014.
- Plkst. 14.30

3. Elektroniskā pasta vēstules

Elektroniskā pasta vēstule (turpmāk – e-vēstule) iegūst arvien lielāku nozīmi saziņā ar klientu. Tā kā e-vēstuli var nosūtīt ātrāk, arī klients informāciju saņem ātrāk, un situācija tiek atrisināta daudz operatīvāk.

Rakstot e-vēstuli, ieteicams ievērot šajās vadlīnijās noteiktās prasības, t. i., vēstuli uzsāk ar uzrunu, turpina ar ievaddaļu, izklāsta daļu un noslēdz ar nobeigumu. Ja sarakste par to pašu tēmu turpinās ar vienu un to pašu personu vairākas reizes dienā, tad uzruna atkārtoti nav nepieciešama.

Tekstu veido lietišķu, vienkāršu un kodolīgu. Ja vēstules teksts ir pārāk garš, to raksta atsevišķā datnē un vēstulei pievieno kā pielikumu.

Dažkārt e-vēstules stils var būt arī ikdienišķāks un vienkāršāks.

E-vēstules adresāta ailē "Kam" ("To:") raksta klienta e-pasta adresi. Ja nepieciešams, vēstuli var nosūtīt vairākiem adresātiem, piem., informatīvo vēstuli, pateicības vēstuli.

Ailē "Kopija" ("Cc:") raksta tās personas e-pasta adresi, kurai e-vēstules kopija tiek nosūtīta informācijai, zināšanai.

Oficiālajā saziņā ailē "Diskrēta kopija" ("Bcc:") e-pasta adreses parasti nenorāda, jo tas neliecina par labu savstarpējas sarakstes stilu. (Attiecīgajā ailē ("Bcc:") norādītās adreses ir paslēptas, tāpēc persona, kurai tiek nosūtīta e-pasta vēstule (To:), nav informēta par trešo personu iesaisti sarakstē, tas nav lojāli pret vēstules adresātu.) Tomēr pastāv izņēmumi, kad šī funkcija ir izmantojama, piemēram, ja nepieciešams, lai attiecīgo vēstuli saņem arī persona, kura reģistrē vēstules.

Vēstules priekšmeta ailē "Tēma" ("Subject") satura atklāstu norāda konkrēti un pārdomāti, lai, saņemot e-vēstuli, būtu skaidra galvenā vēstules doma. Precīzs tēmas formulējums palīdz operatīvi atrast attiecīgo e-vēstuli nosūtīto vai saņemto vēstulju mapē. Ieteicams norādīt arī reģistrētās vēstules numuru. Tas atvieglos turpmāko sarakstes reģistrāciju, ja tāda plānota.

E-vēstulē tekstu līdzina no kreisās malas. Ja nepieciešams, e-vēstules tekstu strukturē: sadala rindkopās, starp rindkopām ieliek intervāla atstarpes, izmanto uzskaitījumu.

Par sliktu stilu tiek uzskatīta rakstīšana ar lielajiem burtiem, jo tādā veidā tiek radīts negatīvs, dusmīgs un pavēlošs tonis. Sarakstē nav pieņemts ietvert saīsinājumus, kuru nozīme jāskaidro, piemēram, *ASAP* (*as soon as possible*) – cik ātri vien iespējams; *EOD* (*end of discussion*) – diskusijas beigas; *FYI* (*for your information*) – informācijai u. c.



Piemēram: 1.

 Send	To...	janis.berzs@inbox.lv
	Cc...	
	Subject	Par MK noteikumiem (Nr. C-181)

Labdien!

Valsts kancelejā 2017. gada 16. jūnijā saņemta Jūsu elektroniskā pasta vēstule, kurā lūdzat informāciju par Ministru kabineta 2016. gada 5. jūlija noteikumu Nr. 445 "Pedagogu darba samaksas noteikumi" publicēšanu Latvijas Vēstnesī. Minētie noteikumi publicēti Latvijas Vēstnesī 2016. gada 22. jūlijā.

Saite uz publikāciju:
<https://www.vestnesis.lv/op/2016/140.1>

Veiksmīgu dienu vēlot,

Sanita Bērziņa
Valsts kanceleja
Dokumentu pārvaldības departaments
Korespondences un apmeklētāju pieņemšanas nodaļa
Konsultante
78082888
sanita.berzina@mk.gov.lv
www.mk.gov.lv

Piemēram: 2.

 Send	To...	kanceleja@iem.gov.lv
	Cc...	janis.berzs@inbox.lv
	Subject	Jāņa Bērza vēstule (Nr. C-1879)

Labdien!

Valsts kancelejā 2017. gada 16. jūnijā saņemta (reģistrēta ar Nr. C-1879) Jāņa Bērza elektroniskā pasta vēstule par patvēruma meklētāju uzņemšanu Latvijā.

Atbilstoši kompetencei nosūtu Iekšlietu ministrijai J. Bērza vēstuli izskatīšanai un atbildes sniegšanai.

Ar cieņu

Sanita Bērziņa
Valsts kanceleja
Dokumentu pārvaldības departaments
Korespondences un apmeklētāju pieņemšanas nodaļa
Konsultante
78082888
sanita.berzina@mk.gov.lv
www.mk.gov.lv

Noslēgums

Lai vēstule sasniegtu mērķi, svarīgi atcerēties, ka vēstuli valsts pārvaldes iestādei raksta cilvēks ar savu dzīvesstāstu, rūpēm un pārdzīvojumiem. Ikviens vēlas saņemt pamatotu, skaidru un saprotamu atbildi. Runājot ar iedzīvotājiem, pieņemot lēmumu vai atbildot uz vēstulē uzdotajiem jautājumiem, mēs ietekmējam cilvēku dzīvi, viedokļus, domas un rīcību un nereti esam līdzatbildīgi par turpmāko notikumu gaitu.

Sniedzot atbildi, svarīgi nezaudēt cilvēcību, izrādīt cieņu un palīdzēt rast risinājumu.

Cerams, ka vadlīnijas būs palīgs un padomdevējs šai darbā!

Vēstulju paraugi

1. Iniciatīvā vēstule (1. paraugs).
2. Atbildes vēstule:
 - 2.1. netiešā teksta secība (2.1. paraugs),
 - 2.2. tiešā teksta secība (2.2. paraugs).
3. Informācijas pieprasījuma vēstule (3. paraugs).
4. Informatīva vēstule (4. paraugs).
5. Pavadvēstule (5. paraugs).
6. Pateicības vēstule (6. paraugs).
7. Paziņojuma vēstule (7. paraugs).

1. paraugs
Iniciatīvā vēstule

Ģerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

Datums skatāms laika zīmogā Nr. 22-2/22

Biedrībai "Attīstība"
attistiba@attistiba.lv

Par dalību Latvijas Pētniecības
un inovāciju stratēģiskajā padomē

Ministru prezidenta Kārļa Bērza padotībā izveidota Latvijas Pētniecības un inovāciju stratēģiskā padome. Padomes galvenais uzdevums ir izstrādāt Latvijas zinātnes un inovācijas attīstības un saskaņotas finansēšanas politiku un koordinēt tās ieviešanu.

Aicinām deleģēt pārstāvi darbam padomē.

Informāciju par deleģēto pārstāvi lūdzam līdz 2017. gada 12. novembrim nosūtīt direktora vietniekam Jānim Liepam (e-pasta adrese: janis.liepa@mk.gov.lv).

Cieņā

Iestādes direktors

(paraksts*)

Pēteris Ozols

* Dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu

Ieva Kalniņa 67000000
ieva.kalnina@mk.gov.lv

2.1. paraugs

Atbildes vēstule (netiešā teksta secībā)

Ģerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

15.02.2017. Nr. 20/K-0001
Uz 10.02.2017.

Ilzei Kalniņai
Rīgas iela 99-99
Daugavpils, LV-5422

Par nepieciešamo sociālo atbalstu

Cienījamā Kalniņas kundze!

Valsts kancelejā saņemts Ministru prezidentam Kārlim Bērzam adresēts iesniegums, kurā informējat par nepieciešamo sociālo palīdzību.

Atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam sociālās palīdzības piešķiršanas jautājumi ir pašvaldību kompetencē un pašvaldības var piešķirt sociālo palīdzību tās teritorijā dzīvojošām personām, tāpēc aicinām Jūs vērsties Daugavpils pilsētas domes Sociālo lietu pārvaldē (adrese: Vienības iela 8, Daugavpils, LV-5401; e-pasta adrese: soclp@soclp.lv; tālrunis 65440940).

Ar cieņu

Valsts kancelejas direktore

Ilze Liepiņa

Ivars Ozols 67000000
ivars.ozols@mk.gov.lv

2.2. paraugs

Atbildes vēstule (tiešā teksta secība)

Gerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

15.02.2017. Nr. 20/K-0001
Uz 10.02.2017.

Ilzei Kalniņai
Rīgas iela 99-99
Daugavpils, LV-5422

Par nepieciešamo sociālo atbalstu

Cienījamā Kalniņas kundze!

Atbildot uz Ministru prezidentam Kārlim Bērzam adresēto iesniegumu, informējam par nepieciešamās sociālās palīdzības saņemšanas iespējām.

Aicinām Jūs vērsties Daugavpils pilsētas domes Sociālo lietu pārvaldē (adrese: Vienības iela 8, Daugavpils, LV-5401; e-pasta adrese: soclp@soclp.lv; tālrunis 65440940).

Atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam sociālās palīdzības piešķiršanas jautājumi ir pašvaldību kompetencē un pašvaldības var piešķirt sociālo palīdzību tās teritorijā dzīvojošām personām.

Ar cieņu

Valsts kancelejas direktore

Ilze Liepiņa

Ivars Ozols 67000000
ivars.ozols@mk.gov.lv

3. paraugs
Informācijas pieprasījuma vēstule

Ģerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

Datums skatāms laika zīmogā Nr. 222-2/22

Latvijas Valsts vēstures arhīva
direktoram Jānim Bērziņam
janis.berzins@arhiv.gov.lv

Par arhīva materiāliem

Godājamais Bērziņa kungs!

Valsts kanceleja 2017. gada decembrī ir iecerējusi organizēt publisko lekciju par bijušo Ministru prezidentu Pēteri Juraševski.

Publiskās lekcijas laikā paredzēts demonstrēt vēsturiskos materiālus par P. Juraševska dzīvi un politisko darbību.

Lai īstenotu minēto ieceri, lūdzam izsniegt Valsts kancelejai digitālā formātā Latvijas Valsts vēstures arhīva lietu Nr. 4444.

Būsim pateicīgi par atsaucību.

Cieņā

direktors

(paraksts*)

Pēteris Ozols

* Dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu

Ilze Liepiņa 6700000
ilze.liepina@vm.gov.lv

4. paraugs
Informatīva vēstule

Gerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

20.02.2017. Nr. 88-88/8888

Pēc pievienotā adresātu saraksta

Par Informācijas sabiedrības padomes sēdi

Valsts kanceleja Ministru prezidenta Pētera Bērza uzdevumā informē, ka Informācijas sabiedrības padomes sēde notiks 2017. gada 5. martā no plkst. 14.00 līdz 16.00 Ministru kabineta Zaļajā zālē, Brīvības bulvārī 36, Rīgā.
Nosūtām padomes sēdes materiālus.

Pielikumā: 1. Darba kārtība uz 2 lpp.
 2. Likumprojekts uz 4 lpp.
 3. Anotācija uz 9 lpp.

Cieņā

direktors

Ainārs Ozols

Aija Liepiņa 66000000
aija.liepina@mk.gov.lv

(Valsts kancelejas 20.02.2017. vēstule
Nr. 88-88/8888 "Par Informācijas
sabiedrības padomes sēdi")

Adresātu saraksts

1. XXXXXXXXX
2. XXXXXXXXX
3. XXXXXXXXX
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Gerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

10.02.2017. Nr. 20/S-1222-jur

Vides aizsardzības un reģionālās
attīstības ministrijai
Satiksmes ministrijai

Par publisko diskusiju

Valsts kancelejā saņemta Andra Kalniņa vēstule par publisko diskusiju.

Nosūtām Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai un Satiksmes ministrijai Andra Kalniņa vēstuli informācijai.

Aicinām Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas un Satiksmes ministrijas pārstāvjus rast iespēju apmeklēt publisko diskusiju.

Pielikumā: Pievienoto dokumentu saraksts uz 1 lp.

Cieņā

direktore

Baiba Saktiņa

Aija Liepiņa 66000000
aija.liepina@mk.gov.lv

(Valsts kancelejas 2017. gada 10. februāra vēstule
Nr. 20/S-1222/jur "Par publisko diskusiju")

Pievienoto dokumentu saraksts

1. Andra Kalniņa vēstule (kopija) uz 3 lpp.
2. Ielūgums uz publisko diskusiju uz 2 lpp.
3. Informācija par... uz 5 lpp.
4. Informācija par... uz 6 lpp.
5. Informācija par... uz 2 lpp.
6. Informācija par... uz 3 lpp.
7. Informācija par... uz 4 lpp.
8. Informācija par... uz 10 lpp.
9. Shēma uz 2 lpp.

Ģerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

20.02.2017. Nr. 20/P-1000
Uz 14.02.2017. Nr. 2222

Biedrības "Atsaucība"
valdes loceklim Jānim Krūmiņam
Lielogu iela 3
Rīga, LV-1063

Par ekonomisko attīstību

Godājamais Krūmiņa kungs!

Valsts kancelejā saņemta biedrības "Atsaucība" 2017. gada 14. februāra vēstule, kurā izteikts viedoklis par ekonomisko attīstību Latvijā.

Pateicos par labajiem vārdiem un cieņas apliecinājumu, vērtējot Ministru prezidenta Kārļa Bērza darbu, kā arī par izteikto viedokli sabiedrībai svarīgu jautājumu risināšanā.

Novēlu veiksmi un neizsīkstošu enerģiju arī turpmāk.

Ar cieņu

direktors

Pēteris Ozols

Jānis Kalniņš 67000000
janis.kalnins @mk.gov.lv

Ģerboņa
attēls

Iestādes nosaukums

Iestādes rekvizīti

Rīgā

20.02.2017. Nr. 00/L-7777-jur
Uz 05.02.2017. Nr. 02.22.2/666

Biedrības "Latvijas Ārstu apvienība"
prezidentam Jānim Kalniņam
Skolas iela 3
Rīga, LV-1010

Par Pakalpojumu aģentūras reorganizāciju

Godājamais Kalniņa kungs!

Informēju, ka Ministru prezidenta Kārļa Bērza uzdevumā biedrības "Latvijas Ārstu apvienība" iesniegums par Pakalpojumu aģentūras reorganizāciju nosūtīts veselības ministram Uldim Zariņam izvērtēšanai un atbildes sniegšanai.

Par Jums sniegto atbildi Veselības ministrija informēs Ministru prezidentu.

Valsts kancelejā biedrības "Latvijas Ārstu apvienība" iesniegums saņemts 2017. gada 16. februārī un reģistrēts ar Nr. 00/L-7777-jur.

Ar cieņu

direktors

Pēteris Ozols

Ieva Liepiņa 6700000
ieva.liepina@mk.gov.lv



Valsts kanceleja

2017