**Письмо** – обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами. 1

**Служебное письмо** – это обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста, – пересылкой почтой. 2

Письма, как правило, должны составляться в случае, когда невозможен или затруднен бездокументный способ обмена информацией (устные разъяснения, указания: личные или по телефону и др.). При необходимости срочной передачи информации составляются телеграммы, телефонограммы и др. 3

Письма составляются на специальных бланках писем формата А4 или А5 в зависимости от размера текста письма. 4

Текст письма должен быть логичным, последовательным, убедительным и корректным по форме. Факты и события должны излагаться объективно, лаконично, ясно. Текст письма не должен допускать различного толкования. 5

Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если необходимо обратиться в организацию одновременно по нескольким разнородным вопросам, рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них. Письмо может касаться нескольких вопросов, если они взаимосвязаны и будут рассматриваться в одном структурном подразделении организации-адресата. 6

В зависимости от типа письма и его содержания текст письма может быть простым или сложным. Простые письма состоят из одной-двух частей: вступления и заключения. Сложные в композиционном плане письма содержат вступление, основную часть (доказательство) и заключение. Во вступлении дается обоснование вопроса: причина возникновения вопроса или его краткая история; если поводом для составления письма послужил какой-либо документ, дается ссылка на него. В основной части (доказательстве) излагается существо вопроса, приводятся доказательства или опровержения; основная часть должна быть убедительной, чтобы не возникало сомнений в правильности и обоснованности предлагаемых решений. В заключении формулируется основная цель письма. В зависимости от назначения письма, от того, на чем его автор хочет сконцентрировать внимание, применяются и другие схемы построения, в которых один из элементов может отсутствовать или порядок их расположения может быть иным. 7

Текст простого письма не должен превышать одной-двух машинописных страниц, сложные письма могут содержать до пяти страниц текста. 8

В письмах используют следующие формы изложения текста:

* от первого лица множественного числа ("просим направить", "направляем на рассмотрение");
* от первого лица единственного числа ("считаю необходимым", "прошу выделить");
* от третьего лица единственного числа ("министерство не возражает", "ВНИИДАД считает возможным").9

В деловой переписке принята форма изложения текста от первого лица множественного числа (просим, сообщаем, направляем, напоминаем, высылаем и т.д.), так как должностное лицо, подписавшее письмо, выступает от имени организации. 10

Изложение текста письма от первого лица единственного числа (прошу, предлагаю, направляю и т.д.), возможно в двух случаях:

* письмо оформляется на должностном бланке;
* письмо носит конфиденциальный характер или содержит персональное обращение к адресату. 11

Письмо, оформленное на бланке формата А4, должно иметь заголовок к тексту, отвечающий на вопрос "О чем?": "О нарушении договорных обязательств", "Об оказании научно-технической помощи". На бланке форма А5 заголовок допускается не указывать.

В практику деловой переписки прочно вошло обращение к адресату. Обычно используется либо обращение "господа", либо добавление к имени и отчеству определения "уважаемый". 12

Письма визируются составителем, руководителем подразделения-автора, при необходимости – руководителями заинтересованных структурных подразделений, а также заместителем руководителя организации, курирующим направление, если письмо подписывает руководитель организации. Визируются письма на втором экземпляре, остающемся в организации. 13

Письма подписываются руководителем организации, его заместителями в рамках предоставленной им компетенции, а также руководителями самостоятельных структурных подразделений, если им предоставлено это право. 14

Письмо должно иметь отметку об исполнителе, которая проставляется в нижней части листа, под подписью руководителя. 15

Вносить какие-либо исправления или добавления в подписанные письма не разрешается.

Датой письма является дата его подписания.

**Обязательными реквизитами письма являются:** наименование организации, справочные данные об организации, код организации, основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица, идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет, дата,регистрационный номер, ссылка на регистрационный номер и дату, адресат, заголовок к тексту (при составлении письма на бланке формата А4), подпись, отметка об исполнителе, в сопроводительных письмах – отметка о наличии приложений, в гарантийных письмах – оттиск печати.

По характеру информации письма имеют много разновидностей:

* сопроводительное письмо;
* письмо-просьба;
* письмо-запрос;
* письмо-ответ;
* письмо-сообщение;
* письмо-подтверждение;
* информационное письмо;
* гарантийное письмо;
* письмо-извещение;
* письмо-приглашение;
* письмо-предложение;
* письмо-напоминание;
* письмо-требование;
* письмо-благодарность;
* письмо-поздравление.

\_\_\_\_\_   
1 Краткий словарь видов и разновидностей документов / Главархив, ВНИИДАД, М., 1974.  
2Организация работы с документами: Учебник/ Под ред. проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2002. 592 с.  
3 Рекомендации по документационному обеспечению деятельности органов исполнительной власти (администраций краев, областей, городов федерального значения, органов местного самоуправления). – М.: ВНИИДАД, Мэрия Москвы, 1995.  
4 Организация работы с документами: Учебник/ Под ред. проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2002. 592 с.  
5 Там же.  
6 Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов: Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003. / Росархив; ВНИИДАД; Сост.: М.Л. Гавлин, А.С. Красавин, Л.В. Кузнецов и др.; Общ. ред. М.В. Ларин. А.Н. Сокова. – М., 2003. – 90 с.  
7 Организация работы с документами: Учебник/ Под ред. проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2002. 592 с.  
8 Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов: Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003. / Росархив; ВНИИДАД; Сост.: М.Л. Гавлин, А.С. Красавин, Л.В. Кузнецов и др.; Общ. ред. М.В. Ларин. А.Н. Сокова. – М., 2003. – 90 с.  
9 ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – Введ. 2003-07-01. – М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2003. – Пункт 3.20.  
10 Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов: Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003. / Росархив; ВНИИДАД; Сост.: М.Л. Гавлин, А.С. Красавин, Л.В. Кузнецов и др.; Общ. ред. М.В. Ларин. А.Н. Сокова. – М., 2003. – 90 с. 11 Там же.  
12 Делопроизводство: Учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Л.В. Санкина; Под общ. ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: МЦФЭР, 2006. – 560 с.  
13 Организация работы с документами: Учебник/ Под ред. проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2002. 592 с.  
14 Там же.  
15 Там же.

|  |
| --- |
| **Виды служебных писем** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **А.Ю. Чуковенков, канд. ист. наук, зам. директора Учебно-методического центра документоведения и управления фирмы «Межрегионсервис» В.Ф. Янковая, канд. ист. наук, зав. отделом документационного обеспечения управления ВНИИДАД**  **Классификация служебных писем**  Классификация переписки может проводиться по различным признакам, связанным с назначением и содержанием документов, их важностью и срочностью, значимостью в решении определенных задач, статусом автора и адресата, характеристиками материального носителя и способа записи, технологией передачи с помощью средств связи и особенностями обработки в системах делопроизводства. Для классификации переписки существенное значение имеет отнесение документов к определенным системам управленческой документации и категориям сообщений, передаваемых по сетям связи. Перечень оснований, по которым может проводиться систематизация деловой переписки, является весьма обширным. На различных стадиях создания, передачи и использования деловой переписки решаются определенные прикладные задачи и применяются соответствующие признаки классификации документов.  Переписку, как любую другую документацию, принято подразделять на служебную (официальную) и личную. Пометка "Лично" на письмах, направляемых по адресу организации, может иметь двоякий характер: она может проставляться на письмах конкретному лицу, имеющих сугубо личный характер, и подчеркивать закрытость, конфиденциальность информации служебного характера.  Официальная переписка классифицируется по различным признакам (основаниям деления) (см. таблицу).    **Классификация официальной переписки**     |  |  | | --- | --- | | **Признак** | **Группа переписки** | | Вид связи | Деловое письмо (отправляемое по почте, факсу), телеграмма, телекс, телефонограмма, электронное письмо | | Территория | Внутренние (внутри страны), международные письма | | Место в информационном обмене | Инициативные письма, письма-ответы | | Завершенность информационного обмена | Письма, требующие ответа; письма, не требующие ответа | | Положение в системе документооборота | Поступающие, отправляемые письма | | Уровень типизации | Типовые письма, письма в произвольной форме | | Композиция | Простые, сложные письма | | Отношение к действиям партнеров | Благодарность, поздравление, одобрение, требование, пожелание и др. | | Отношение к полноте и точности информации | Запросы, подтверждения, опровержения и др. | | Тематика | По вопросам материально-технического обеспечения, финансов, строительства, транспорта, культурного обмена и т.д. | | Отношения в иерархии управления | Письма вышестоящих, подведомственных,  сторонних организаций | | Правовой статус корреспондента | Письма юридическим и физическим лицам, ряду  организаций (информационные), одной организации, структурному подразделению, должностному лицу,  письма граждан (индивидуальные, коллективные), парламентские, депутатские запросы | | Число адресатов | Письмо в один адрес, письмо в несколько адресов | | Количество писем от одного автора | Первичное, повторное письма | | Наличие информации об адресате | Письма, содержащие сведения об авторе,  анонимные обращения |     Перечень признаков классификации деловой переписки не исчерпывается указанными основаниями деления. В ряде случаев существенное значение имеют такие факторы в работе с документами, как статус отправителя и получателя,  срочность подготовки и исполнения, категория доступа к информации, отнесение к определенным почтовым категориям и разрядам. Важным моментом при организации работы по подготовке и оформлению писем является наличие официально утвержденной формы письма или требований к его составу и содержанию.  Рассмотрим подробнее структуру и содержание некоторых видов писем.    **Информационное письмо** – деловое письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.  Информационные письма, как правило, носят типовой характер и рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственным организациям или организациям определенного типа. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные положения законодательных и иных нормативных правовых документов, а также рекомендации и предложения. В них может содержаться информация, разъясняющая особенности применения тех или иных нормативных документов или правила поведения в определенных условиях. Иногда эти письма называются методическими.  Информационные письма могут содержать приложения. Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до нескольких страниц.  Как правило, такие письма подписываются руководителем организации.  На практике встречаются письма с названием "директивное письмо". В данном случае следует иметь в виду, что законодательство ограничивает использование документов, относящихся к деловой переписке, в качестве инструмента нормативного регулирования. Так, Правила подготовки нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти и их государственной регистрации (утверждены постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 № 1009) связывают нормативные правовые акты с определенными видами документов и органами управления. Нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти могут издаваться только в виде постановлений, приказов, распоряжений, правил, инструкций и положений. Издание нормативных правовых актов в виде писем и телеграмм не допускается.    **Письмо-сообщение** – деловое письмо, которым автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес.  Письмо-сообщение может быть инициативным или являться ответом на письмо-просьбу или письмо-запрос. Как правило, письма-сообщения – письма небольшого объема, нередко состоящие из одного–двух предложений.  Письмо-сообщение может начинаться с обоснования или непосредственно с изложения сообщаемой информации:  *Сообщаем Вам, что…*  *Доводим до Вашего сведения, что…*  *Считаем необходимым поставить Вас в известность о…*  *Извещаем Вас о…*    **Письмо-извещение** – деловое письмо, информирующее о публичных мероприятиях (конкурсах, совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т.п.).  Письма-извещения, как правило, рассылаются широкому кругу организаций, учреждений, предприятий с целью их привлечения или приглашения к участию в проводимых мероприятиях. В зависимости от конкретной ситуации письма-извещения могут только сообщать о проводимом мероприятии, времени и месте проведения, а также одновременно приглашать к участию, сообщать об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.  Письмо-извещение может иметь приложения. В них могут быть карта участника, анкета участника, программа мероприятия и другие информационные материалы.  Письмо-извещение может быть одновременно письмом-приглашением, но приглашение может быть и отдельным документом.  Письма-извещения, как правило, рассылаются по списку, поэтому реквизит «Адресат» оформляется обобщенно или не оформляется вообще.  Подписываются такие письма руководителем организации или заместителем руководителя, отвечающим за организацию и проведения мероприятия, либо несколькими руководителями, если мероприятие проводится совместно несколькими организациями.    **Сопроводительное письмо** – деловое письмо, используемое для отправки документов (проектов нормативных правовых актов, договоров, каталогов, протоколов, актов и др.), не имеющих адресной части.  Текст сопроводительного письма начинается словами: *Представляем Вам…* (в вышестоящую организацию), *Направляем Вам…* (в подведомственную организацию), *Высылаем Вам…* (в стороннюю организацию). Одновременно может быть указана дополнительная информация, отражающая характер управленческой ситуации, в которой осуществляется деловое общение:  *В соответствии с предварительной договоренностью высылаем Вам…*  *В соответствии с дополнительным протоколом высылаем Вам…*  *В подтверждение нашей договоренности высылаем Вам…*и др.  Текст сопроводительного письма может содержать просьбы, пояснения, связанные с теми материалами, которые составляют приложение к сопроводительному письму. В этом случае сначала говорится о направлении документов, затем излагаются просьбы, предложения и пояснения.  Для некоторых управленческих действий разработаны типовые формы сопроводительных писем (например, письмо Минфина России от 14.02.2003 № 28-01-21/295/АП «Об образцах сопроводительных писем к проекту состава экзаменационной комиссии для проведения квалификационных экзаменов на получение квалификационного аттестата аудитора и к списку претендентов для проведения экзаменов на получение квалификационного аттестата аудитора»).  Обязательным реквизитом сопроводительного письма является отметка о наличии приложения, которую ставят непосредственно под текстом.    **Гарантийное письмо** – деловое письмо, содержащее обязательство или подтверждение.  Гарантийные письма адресуются организациям и лицам. Гарантироваться могут оплата работы, продукции, услуг, аренды, качество и сроки выполнения работы или сроки поставки, возврат кредита, предоставление жилплощади и др.  В тексте гарантийного письма, как правило, содержится просьба в адрес корреспондента и юридически значимая формула: *Оплату (предоставление услуг и т.д.) гарантируем*; *Возврат кредита гарантируем*и др. Если в письме гарантируется оплата, автор должен сообщить свои банковские реквизиты.  Гарантийные письма подписываются двумя лицами: руководителем организации и главным бухгалтером и удостоверяются печатью организации.  Следует иметь в виду, что в отдельных случаях нормативными правовыми актами утверждены унифицированные формы гарантийных писем, которые следует использовать при документировании определенных управленческих действий. Например, приказ Росстроя от 29.06.2006 № 167содержитобразец гарантийного письма кредитной организации**.**    **Письмо-предложение** – деловое письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложением товаров, услуг, сотрудничества и т.п. Предложение может быть направлено по инициативе организации-автора (продавца) или в ответ на письмо-запрос.  Если письмо-предложение направляется адресату впервые, оно содержит не только собственно предложение, но и информацию об организации-авторе.  Письмо-предложение может быть направлено одному корреспонденту или сразу нескольким. Предложение партнеру может содержать конкретную детальную информацию или общую информацию, являющуюся фактически предложением к началу переговоров.  Ключевой фразой письма-предложения может быть:  *Предлагаем Вам…*  *В подтверждение нашей договоренности предлагаем Вам…*    **Письмо-просьба** – деловое письмо, цель которого является получение информации, услуг, товаров, инициирование определенных действий, необходимых организации-автору. Огромное количество управленческих ситуаций дают повод для составления писем-просьб.  Письмо-просьба содержит обоснование просьбы и ее изложение. Обоснование должно предшествовать изложению просьбы. Обоснование может отсутствовать в случаях очевидности просьбы, его типового характера, а также в случае, если осуществление действий, составляющих просьбу, является обязанностью организации, подразделения, должностного лица. Просьба излагается с помощью глагола *просить*:  *Просим Вас сообщить…*  *Просим Вас предоставить…*  *Просим Вас предоставить данные о…*  *Обращаемся к Вам с просьбой о…*и т.д.  Просьба может формулироваться и без глагола *просить*, например:  *Надеемся на положительное решение вопроса…*  *Надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение…* и т.п.  В одном письме может содержаться несколько просьб. В этом случае используются следующие языковые обороты:  *Также просим Вас рассмотреть (предоставить, провести …)…*  *Одновременно просим Вас…*  Просьба может содержаться и в других письмах, например в сопроводительном, гарантийном и др.  Письмо-просьба требует письма-ответа.    **Письмо-заявка** – деловое письмо, составляемое в случаях, если организация желает принять участие в мероприятиях или получить услуги, предоставляемые другой организацией.  В деятельности, связанной с получением товаров и услуг, такое письмо может использоваться и как первичный документ, на основании которого предварительно рассматривается вопрос, оформляется заказ или составляется договор. Разновидностью заявок являются документы, представляемые в органы исполнительной власти и организации их подчинения в целях регистрации каких-либо прав, получения разрешений и т.п.  Заявка может составляться по унифицированной форме или иметь установленный состав реквизитов. Например, требования к заявке определены постановлением Правительства Москвы от 27.09.2005 № 741-ПП «Об утверждении Порядка (процедуры) представления и рассмотрения заявок на приобретение в государственную собственность города Москвы объектов недвижимости».  Если заявка составляется в свободной форме, в нее включается только та информация, которая существенна для автора письма. Поскольку письмо-заявка – это фактически просьба выполнить какую-либо работу, оказать услуги, включить в состав участников какого-либо мероприятия и т.п., то в тексте заявки, как правило, используются те же языковые обороты, что и в письмах-просьбах:  *Просим Вас включить в состав группы для участия в…*  *Просим Вас предусмотреть участие двух представителей нашей фирмы в…*  ***Просим Вас зарегистрировать в качестве участников…*и т.п.**  В зависимости от ситуации в текст письма-заявки включаются дополнительные сведения, касающиеся участников мероприятия, предмета заявки, условий выполнения работ или участия в проводимых мероприятиях и т.д. Например, если составляется заявка на участие в каком-либо мероприятии (семинаре, конференции, фестивале, ярмарке и т.п.), указываются следующие сведения:  ·        название мероприятия;  ·        дата его проведения;  ·        форма участия (докладчик, слушатель, участник и т.п.);  ·        фамилия, имя и отчество участника (участников);  ·        место работы, должность;  ·        почтовый адрес с индексом, телефон для связи, адрес электронной почты;  ·        потребность в гостинице на время проведения мероприятия.  Если составляется заявка на оказание какого-либо вида услуг, указываются все существенные стороны предмета заявки и все необходимые данные об авторе заявке, помимо тех, что содержатся в бланке письма.  Заявка может содержать  гарантию оплаты услуг или участия в мероприятии, о котором идет речь. В этом случае авторы, как правило, так и пишут на самом письме – гарантийная заявка. Хотя вряд ли имеет смысл выделять гарантийную заявку в особую разновидность, поскольку в этом случае мы имеем дело с обычным гарантийным письмом. Любое гарантийное письмо – это просьба (заявка) выполнить что-то с гарантией оплаты либо иной формы компенсации.    **Письмо-подтверждение** – деловое письмо, в котором адресат подтверждает получение сведений, документов или других материалов, ранее достигнутые договоренности, намерения и т.п. Если подтверждается предварительная договоренность, в тексте письма следует коротко изложить ее суть, если подтверждается получение документов – необходимо назвать их. В отдельных случаях в письме-подтверждении кратко излагается суть полученных документов. Письмо-подтверждение может заканчиваться просьбой, предложением.  Ключевыми языковыми формулами этой разновидности писем являются:  *Подтверждаем получение (документов, предварительную договоренность, согласие и т.п.)…*  *Подтверждаем договоренности, достигнутые на переговорах…*  *Подтверждаем намерение…*  *С благодарностью подтверждаем получение материалов…* и др.  Письмо-подтверждение может заканчиваться просьбой, пожеланием, предложением.    **Письмо-напоминание** – деловое письмо, используемое в случаях, когда организация-корреспондент не осуществляет действия, вытекающие из ее функциональных обязанностей или принятых договоренностей.  Текст письма-напоминания, как правило, состоит из двух частей: ссылки на официальный документ, в котором зафиксированы обязательства сторон или обстоятельства, в связи с которыми организация обязана предпринять определенные действия, и просьбы выполнить те или иные действия.  Ключевыми фразами письма-напоминания являются:  *Напоминаем Вам…*  *Вторично напоминаем Вам…*  *Обращаем Ваше внимание на то, что…*  *Ставим Вас в известность, что…*  *Несмотря на неоднократные напоминания…* и др.  Письмо-напоминание может содержать еще одну часть – указание на санкции, к которым вынуждена будет прибегнуть организация – автор письма, если адресат не выполнит необходимые действия, например: *В случае невыполнения взятых на себя обязательств Вам будут предъявлены штрафные санкции*и т.п.    **Письмо-требование** – деловое письмо, цель которого – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей.  Письма-требования, как правило, – письма сложной структуры. В них обязательно излагаются условия заключенных договоренностей со ссылкой на конкретные документы, существо сложившейся ситуации, требование о необходимости выполнения обязательств и угрозы в адрес корреспондента, если обязательства не будут выполнены.  Ключевыми фразами в письмах-требованиях могут быть:  *Требуем выполнить взятые на себя обязательства…*  *Срочно требуем выполнить (выслать, предоставить, перечислить)…*  *Требуем незамедлительно выполнить…* и т.д.  Угрозы в адрес корреспондента могут формулироваться следующим образом:  *В противном случае дело будет передано в Арбитражный суд…*  *В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции...*  *В противном случае мы не несем ответственности за последствия…* и т.п.    **Претензионное (рекламационное) письмо**– деловое письмо, содержащее заявление об обнаружении несоответствия товара или услуг требованиям, заявленным в договоре. Цель претензии (рекламации) – возместить убытки, полученные в результате нарушения условий договора.  Претензия (рекламация) составляется в письменной форме на бланке письма. Фактически это разновидность коммерческого письма.  Поскольку в практике возможно множество ситуаций, дающих основание для предъявления претензий, не может быть единой формы претензии, но можно говорить об обязательных элементах текста и о правилах оформления, которые следует соблюдать всегда, независимо от того, по какому поводу составляется претензия.  Претензия (рекламация) должна содержать следующие сведения:  ·      полное наименование организации, которой направлена претензия, ее адрес;  ·      основание для предъявления претензии (ссылка на договор, заключенный между сторонами, гарантийное письмо или иные обязательства);  ·      предмет претензии (должно быть указано, какое обязательство нарушено и в какой мере);  ·      доказательства (ссылки на документы, подтверждающие нарушение договорных обязательств виновной стороной);  ·      конкретные требования составителя претензии (требование замены некачественного товара, требование уценки товара, допоставки недостающего количества товара или возврата уплаченной суммы за недостающий товар, требование скидки с общей стоимости партии товара, требование расторжения контракта или возмещения убытков и др.).  Претензии направляются виновной стороне заказным письмом (или с уведомлением о вручении) с приложением копий всех документов, подтверждающих обоснованность претензии и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон. Документы-приложения должны быть перечислены в тексте претензии или в отметке о приложении. В зависимости от предмета претензии приложениями к претензии могут быть такие документы, как акт экспертизы, акт несоответствия товара по количеству и качеству, рекламационный акт, транспортные документы и др., Организация, направляющая претензию, должна хранить квитанцию почтового отделения об отправке письма.  При составлении текста претензии используются следующие фразы:  *Направляем Вам претензию на…*  *Предъявляем Вам претензию (рекламацию) в связи с…*  *Заявляем Вам претензию в отношении…*  *Высылаем Вам акт экспертизы от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, из которого следует, что…*  *Наш заказчик предъявляет Вам претензию (рекламацию) в отношении качества…*  *В партии товара, отгруженной…,  обнаружена недостача…*  *При приемке товара, поступившего (дата) по накладной №…,  была установлена недостача…*и т.п.  В конце текста используются выражения: *В соответствии с изложенным просим Вас заменить дефектный товар новым (отправить нам новую партию товара; поставить недостающий товар; возместить стоимость поврежденного товара; возместить убытки; предоставить скидку с цены в \_\_\_%; перечислить на наш расчетный счет сумму  \_\_\_\_; компенсировать расходы в сумме \_\_\_\_ и т.п.).*  Претензия должна иметь заголовок к тексту, содержащий ссылку на договор, по которому она составлена, например: *О претензии по договору купли-продажи от \_\_\_\_\_ № \_\_\_ .*    **Письмо-запрос** – деловое письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов.  Текст письма-запроса содержит обоснование необходимости предоставления сведений или материалов и собственно изложение запроса (просьбы). В обосновании могут содержаться ссылки на законодательные и иные нормативные акты, организационно-правовые документы, так как организация не имеет права запрашивать сведения, не обусловленные ее функциональной деятельностью.  В целом письма-запросы составляются так же, как письма-просьбы. Письма-запросы, как правило, подписываются руководителем организации или официально уполномоченным на это должностным лицом. Письмо-запрос требует письма-ответа.  Особый статус имеют запросы, направляемые органами власти. В законодательстве определен порядок направления запросов представительных органов власти (парламентский, депутатский запросы), а также должностных лиц других ветвей власти.    **Письмо-ответ** – деловое письмо, составляемое как ответ на письмо-просьбу, письмо-запрос или предложение. Ответ может быть положительным или отрицательным (письмо-отказ).  При составлении писем-ответов должен соблюдаться принцип языкового параллелизма: в тексте письма-ответа следует использовать те же языковые обороты, лексику, которые использовал автор в инициативном письме, исключая допущенные автором письма-просьбы ошибки.  Не следует в текст письма-ответа включать ссылку на поступившее письмо (*На Ваше письмо от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_ …*). Для ссылки на поступившее письмо в бланке есть реквизит «Ссылка на дату и номер поступившего документа», куда и вносятся сведения об инициативном письме.  Письмо-ответ может начинаться словами: *Сообщаем Вам…;* *Извещаем Вас…*  Отрицательный ответ должен быть обоснован, нельзя просто отказать в просьбе без объяснения. Поэтому письмо-отказ целесообразно начинать с обоснования отказа: *В связи с…*  В случае отрицательного ответа рекомендуется сообщить адресату информацию о том, кто, на каких условия, когда может дать положительный ответ на данную просьбу или запрос, если автор письма владеет такой информацией.  Ответом на письмо-предложение может быть письмо, подтверждающее либо не подтверждающее принятие предложения. Покупатель может быть не согласен лишь с некоторыми условиями предложения, тогда он может направить продавцу встречное предложение, в результате возникает коммерческая переписка, в процессе которой стороны или приходят к соглашению по всем существенным условиям поставки, или отказываются от заключения сделки. В зависимости от ситуации в ответе на письмо-предложение могут использоваться следующие устойчивые обороты:  *Благодарим Вас за сделанное предложение и сообщаем о готовности заключить сделку на…*  *Принимаем ваше предложение на…*  *Подтверждаем свою готовность заключить сделку на…*  *Благодарим Вас за предложение на…, однако в настоящее время мы не заинтересованы в закупке данного товара.*    **Письмо-приглашение** – деловое письмо, разновидность письма-извещения. Отличается от письма-извещения тем, что может составляться не на бланке, иметь различный формат, цвет, дополнительные элементы оформления в виде орнамента, рисунков и т.п.  При приглашении большого количества лиц используются трафаретные, заранее изготовленные тексты приглашений.  Как правило, письма-приглашения адресуются конкретному лицу или лицам, поэтому в них используются формулы обращения к адресату *Уважаемый…! (Уважаемые…!)*, например:  *Уважаемый господин Лужков!*  *Уважаемый Алексей Михайлович!*  *Уважаемые господа!*  *Уважаемые господа банкиры!*и т.п.  Письма-приглашения могут рассылаться по факсу, но в особо торжественных случаях следует направлять приглашения по почте или курьерской связью. В письмах-приглашениях, как правило, используются следующие выражения:  *Приглашаем Вас принять участие в…*  *Просим Вас принять участие в…*  *Имеем честь пригласить Вас…*  *Примите наше приглашение…*    **Письмо-благодарность** – деловое письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину  с выражением благодарности за совершенные действия.  Эта разновидность писем, как правило, составляется в более свободной форме, чем другие письма. Ключевыми фразами письма могут быть следующие выражения:  *Благодарим за оказанную помощь в…*  *Выражаем Вам свою благодарность за…*  *Позвольте Вас поблагодарить за…*  *Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за…* и т.п.    **Письмо-поздравление** – деловое письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.  Письма-приглашения, как правило, составляются в свободной форме, могут быть как небольшими по объему – одно-два предложения, так и достаточно развернутыми. В последнем случае в письме-поздравлении излагаются основные этапы жизни, деятельности лица, к которому обращено поздравление, наиболее важные его достижения. Если письмо обращено к организации или ее структурному подразделению, в нем излагаются наиболее важные и значимые достижения организации или подразделения.  В письмах-поздравлениях используются следующие ключевые фразы:  *Поздравляем Вас в связи с…*  *Искренне поздравляем Вас с…*  *Примите наши искренние поздравления в связи с…*  *Сердечно поздравляем Вас с…* и т.п.  Письма-поздравления могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.д. |

**2.5. Типовой формуляр. Реквизиты документа**

При подготовке конкретного документа учитываются составляющие его элементы (реквизиты). Совокупность этих элементов называется формуляром документа. Число реквизитов, характеризующих отдельные документы, различно и определяется целями документа, его назначением, требованием к содержанию и форме данного документа, способом документирования и т.д.

Для многих документов число реквизитов строго ограничено. Отсутствие или неправильное указание какого-либо реквизита делает документ недействительным. Для ряда документов, выдаваемых органами государственной власти и государственного управления, состав реквизитов документов установлен в законодательных и нормативных актах.

Применение государственных стандартов на организационно-распорядительную документацию вводит единообразие в оформление документов, что является необходимым условием для механизации и автоматизации работы с документами, ускоряет оформление документов, повышает культуру управленческого труда.

Формуляр, характерный для определенной разновидности документов, называется типовым. Типовой формуляр характеризуется определенным количеством реквизитов, расположенных в строгой последовательности, например:

государственный герб Российской Федерации

эмблема организации или предприятия;

изображение правительственных наград;

коды;

наименование министерства или ведомства;

наименование учреждения, организации или предприятия;

наименование структурного подразделения;

адресат;

резолюция;

гриф утверждения;

индекс предприятия связи, почтовый и телеграфный адрес, адрес электронной почты, номер телетайпа (абонентского телеграфа), номер телефона, номер счета в банке;

название вида документа;

дата;

индекс;

ссылка на индекс и дату входящего документа;

место составления или издания;

отметка о контроле;

заголовок к тексту;

текст;

отметка о наличии приложения;

подпись;

гриф согласования;

отметка о заверении копий;

визы;

отметка об исполнении документа и направлении его в дело;

отметка о поступлении.

При составлении формуляров конкретных видов документов необходимо исходить из требований формуляра-образца, причем ряд реквизитов, перечисленных в формуляре-образце, естественно, будет отсутствовать.

Прокомментируем наиболее важные реквизиты.

*Автор, бланк документа* - обязательный реквизит каждого документа.

Авторами служебных (официальных) документов являются, как правило, учреждения, организации, предприятия.

В служебных документах автор чаще всего обозначается в бланке. Бланк представляет собой лист бумаги с напечатанным на нем названием учреждения, предприятия, организации. В бланке в соответствии с требованиями стандартов, указываются:

герб Российской Федерации;

эмблема организации ли предприятия;

изображение правительственных наград;

наименование министерства или ведомства;

полное наименование учреждения, организации или предприятия (в скобках сокращенное, если таковое имеется);

наименование структурного подразделения;

адрес учреждения;

название вида документа или место для него;

дата;

индекс;

ссылки на индекс и дату входящего документа;

место составления документа;

Каждое учреждение, организация, предприятие должны иметь два вида бланков - бланки для служебных писем и бланки для всех других видов документов. Это объясняется тем, что служебное письмо является единственным видом документа, в котором не указывается название. Все остальные документы имеют название вида - протокол, приказ, акт, постановление, решение, распоряжение и т.д. Но служебное письмо в то же время является единственным документом, в котором есть реквизит - адрес учреждения, предприятия, организации - автора документа. Во всех остальных видах документов этот реквизит отсутствует.

Применение бланков повышает культуру управленческого труда, придает информации официальный характер, облегчает исполнение и дальнейшее использование любого документа.

Наименование вида или разновидности документа.

Указание вида или разновидности документа - один из обязательных элементов формуляра. Он позволяет выделить искомый документ из всей огромной массы документов, дает самое первое общее представление о нем.

Вид или разновидность документа определяется его содержанием, формой (протокол, циркуляр), способом записи и передачи информации (стенограмма, телеграмма, радиограмма). Название вида или разновидности документа помещается обычно в начале документа. На служебных документах указание вида или разновидности дается в бланке после указания автора документа.

*Заголовок.*

Все служебные документы формата А-4 должны иметь заголовок независимо от вида, содержания и назначения документа. Без заголовка разрешается составлять лишь короткие документы на формате А-5 (148х210), извещения, телеграммы и телефонограммы. Заголовок формулируется составителем документа. В нем кратко и точно в одой фразе должно быть отражено основное содержание документа. Для документов, сложных по содержанию, составляются подзаголовки. Заголовок помещается в левом верхнем углу документа под обозначением автора, номера и даты

Заголовок значительно упрощает обработку документа. По нему сразу, не читая всего текста, можно получить представление о содержании документа. Заголовок облегчает и регистрацию документа, его распределение между исполнителями, контроль за сроками исполнения, поиск нужного документа в деле и помогает правильному распределению документов в дела.

В ответных письмах перед заголовком после номера и даты отправляемого документа дается ссылка на индекс и дату инициативного документа.

*Адресование документа.*

На многих видах служебных документов, и прежде всего на документах, отправляемых из учреждения, указывается адресат, т.е. наименование учреждения. которому направляется данный документ. Адресат располагается в верхнем правом углу документа. В адресате названия учреждения и структурной части пишутся в именительном падеже.

Для ускорения направления документа и его исполнения, если известна фамилия руководителя, который будет рассматривать документ, следует адресовать корреспонденцию конкретным должностным лицам.

На одном документе разрешается проставлять не более трех адресатов. Если документ направляется более чем в три адреса, составляется список на рассылку, а на каждом экземпляре указывается только один адрес. Адрес пишется в соответствии с правилами, установленными органами связи, и на многих документах указывается вслед за адресатом.

*Датирование документа.*

Каждый документ имеет дату. Она относится к обязательным реквизитам документа. Даты, проставляемые на документе, могут иметь различное назначение. Они характеризуют стадии работы над документом. Так, дата, проставляемая в бланке, должна быть датой подписания документа. Однако нередко дату в бланке ставят при его регистрации или даже в момент отправления. В таких случаях даты подписания и отправки документа должны совпадать. Для официальных документов существуют также дата опубликования документа, дата утверждения, дата вхождения документа в силу.

Дата проставляется лицом, подписывающим или утверждающим документ. На документе проставляют также даты написания резолюций, даты ознакомления с документом, визирования, контроля исполнения и т.д.

Дата служит поисковым признаком и используется для ссылки на документ. В состав даты входит число, месяц, год. Наиболее рациональным следует признать обозначение всех частей даты арабскими цифрами:

08.03.2003 - 8 марта 2003 года

15.07.2002 - 15 июля 2002 года

21.12.2002 - 21 декабря 2002 года.

*Состав удостоверения документов.*

Способы удостоверения документа - подписание, проставление печати, утверждение - придают документу юридическую силу.

**Подпись** - обязательный реквизит документа. Она состоит из наименования должности лица, подписавшего документ, его личной подписи и ее расшифровки.

Если документ готовится на бланке учреждения, в должности подписывающего лица название учреждения не повторяется.

Если документ изготовлен не на бланке, в состав должности войдет полное наименование учреждения, организации или предприятия.

Подписывается обычно первый экземпляр документа, изготовленный на бланке. Подписание различных категорий служебных документов регламентируется нормативными актами, регулирующими работу учреждения.

Документы, направляемые в вышестоящие организации, и наиболее важные внутренние документы подписывают руководители учреждений и их заместители. Руководители структурных подразделений подписывают документы в пределах своей компетенции.

Две подписи и более ставятся под документом тогда, когда ответственность падает на нескольких лиц. Например, на протоколах - подписи председателя и секретаря, на аттестатах - подписи директора школы, заведующего учебной частью, учителей; на договорах - подписи договаривающихся сторон; на документах, связанных с денежными и материальными ценностями - подписи руководителя учреждения и главного бухгалтера и т.д. Как правило, все случаи проставления нескольких подписей оговариваются в специальных инструкциях.

Для закрепления юридической силы документов на них **ставится печать.** Печати бывают гербовые и простые. Гербовая печать всегда круглая с изображением в центре герба Российской Федерации или Ивановской области, а по окружности дается полное название учреждения. Право пользования печатью оговаривается в Положении об учреждении. Гербовая печать ставится на подлинных документах, содержание которых требует особого удостоверения.

Простые печати могут быть различной формы - круглые, квадратные, прямоугольные, треугольные. На них герб не изображается. Простых печатей в учреждении, организации, предприятии может быть несколько. Простые печати ставятся на размноженных экземплярах распорядительных документов, на справках, пропусках, при опечатывании бандеролей, пакетов.

Нормативными актами предусмотрена необходимость **утверждения** некоторых видов документов. Например, требуют утверждения уставы, положения об учреждениях и их структурных частях, штатные расписания, инструкции, некоторые протоколы и др. Утверждение документа осуществляется после его подписания. Утверждение санкционирует содержание документа или распространяет его действие на определенный круг организаций.

*Согласование документа.*

Тесты наиболее важных документов обычно перед подписанием согласовываются с заинтересованными должностными лицами, структурными подразделениями, учреждениями. В ходе согласования определяется правильность зафиксированных в документе решений, их соответствие действующему законодательству, учитываются интересы различных структурных подразделений или учреждений.

Согласование проектов документов осуществляется с учреждениями, предприятиями, организациями, структурными подразделениями и должностными лицами, которые, в соответствии с их компетенцией, имеют непосредственное отношение к вопросам, содержащимся в проекте документа.

Согласование может осуществляться как внутри учреждения (с различными подразделениями и должностными лицами), так и вне его (с подчиненными и неподчиненными органами).

*Приложения.*

Нередко служебные документы имеют приложения. Обычно приложения дополняют, разъясняют, детализируют отдельные вопросы основного документа. Указание на наличие приложения, упоминаемого в тексте, делается в виде отметки после текста документа перед подписью. Если документ имеет приложения, не названные в тексте, то их наименования перечисляются с указанием количества листов в каждом приложении и числа их экземпляров.

Если приложения сброшюрованы, то количество листов не указывается. Сами документы-приложения должны иметь все необходимые реквизиты: наименование вида документа, заголовки, даты, подписи. Кроме того, на приложениях в верхнем правом углу делается отметка, указывающая на связь приложения с основным документом.