**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, рядуорганизаций (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.