Виды деловой переписки и их названия (письмо, телеграмма, телекс, факсограмма (факс), телефонограмма) определяются спосо­бами передачи деловой информации, которые подразделяются на два основных вида - почтовая связь и электронная связь.

Переписку отличает широкое видовое разнообразие: от имею­щих нормативный характер писем и телеграмм государственных ор­ганов до обращений граждан и типовых заявок. Содержанием пере­писки могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, соглашения, напоминания, требования, разъяснения, подтвержде­ния, просьбы, рекомендации, гарантии и т.д.

При ведении переписки должны соблюдаться следующие требо­вания:

- письма оформляются на специальных бланках - бланках для писем и подписываются руководителем организации или его замес­тителями в рамках предоставленной им компетенции;

- письма должны составляться грамотно, аккуратно, без грубых помарок, исправлении;

- независимо от содержания письмо должно излагаться спокой­ным, выдержанным, официально-деловым языком, обладать доста­точной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характери­стик, краткостью и последовательностью изложения;

- содержать объективные сведения об излагаемых событиях и фактах, в необходимых случаях иметь разъясняющие и дополняю­щие материалы.

Информационный обмен с помощью переписки следует исполь­зовать только в том случае, когда затруднен или невозможен иной спо­соб обмена мнениями (телефонные переговоры, личная встреча и др.).

Официальное письмо - один из важнейших каналов связи пред­приятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии. Письма сопровождают материальные ценности в пути и т.д.

Несмотря на наличие современных форм связи: телефона, те­леграфа, факса, модемной связи и т.п., - объем переписки даже на небольшом предприятии весьма велик. Однако диапазон управ­ленческих ситуаций, дающих повод для составления деловых пи­сем, далеко не беспределен и поддается сравнительно четкой клас­сификации. Огромное количество писем при однотипности управ­ленческих ситуаций, требующих их составления, вызывает ост­рую необходимость в унификации делового письма. К сожалению, анализ современной деловой переписки показывает отсутствие у многих управленческих работников навыков составления писем. Между тем неправильное оформление письма затрудняет работу с ним. Эксперты единодушны в том, что деловое письма должно занимать не более страницы. Авторы изданного в 70-е годы в США под руководством канцелярии Белого Дома сборника «Простые письма» считают, что расточительство в словах ведет к расточи­тельству в долларах. Нельзя не учитывать и того обстоятельства, что деловые документы вовсе не материал для «чтения», а инфор­мация, которая должна побуждать к определенным поступкам.