



О деловой служебная переписке

Общая характеристика служебной переписки

1. Общая характеристика служебной переписки.

Переписка - обобщенное название различных по содержанию документов (*служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, электронное сообщение и др.*), обеспечивающих оперативный информационный обмен между организациями. Переписка пользуется для реализации информационных связей между организациями, как состоящими, так и не состоящими в отношениях соподчинения.

Переписку отличает широкое видовое разнообразие: от имеющих нормативный характер писем и телеграмм государственных органов до обращений граждан и типовых заявок. Содержанием переписки могут быть: запрос, уведомление, согласие, претензия, напоминание, звание, разъяснение, подтверждение, просьба, рекомендация, гарантия, приглашение, предложение и др.

Для осуществления информационного обмена в управленческой деятельности наиболее широко используются служебные, или деловые, письма, пересылаемые по почте или факсимильной связью.

При составлении и оформлении служебных писем должны соблюдаться следующие требования:

- письмо оформляется на бланке письма формата А4 или А5 и подписывается руководителем организации или его заместителями в соответствии с предоставленной им компетенцией; письмо должно быть составлено грамотно, аккуратно, без грубых помарок и исправлений;

- независимо от содержания письмо должно быть изложено официально-деловым стилем, держать объективные сведения о событиях, иметь достаточную аргументацию, в необходимых случаях - разъясняющие и дополняющие материалы.

Для переписки используются бланки писем организации, структурных подразделений, должностных лиц. Бланк письма структурного подразделения используется в том случае, если руководитель структурного подразделения наделен правом подписывать письма.

Бланки для писем могут быть двух форматов - А4 (210x297) или А5 (148x210 мм) в зависимости от размера текста письма.

Обязательными реквизитами письма являются: наименование организации-автора, справочные данные об организации, дата, регистрационный номер, ссылка на дату и номер поступившего документа, адресат, заголовок к тексту, подпись, отметка об исполнителе, в сопроводительных письмах - отметка о наличии приложений, в гарантийных письмах, письмах финансового содержания и некоторых других, требующих особого удостоверения, - печать. Текст письма должен быть логичным, последовательным, убедительным и корректным по форме. Факты и события необходимо излагать объективно, лаконично, ясно. Текст письма не должен допускать различного толкования.

В зависимости от типа письма и его содержания текст, 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*), 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, исключающей сомнения в правильности и обосновании предлагаемых решений.

В заключении формулируется основная цель письма (*просьба, предложение, напоминание, требование, мнение и т. д.*).

В зависимости от назначения письма, от того, на чем его автор хочет сконцентрировать внимание, используются и другие схемы построения, в которых один из элементов может отсутствовать или порядок их расположения может быть иным. Особой композиционной структурой, как правило, обладают письма-приглашения, благодарности, рекламные письма.

Бланк письма содержит реквизиты:

- Государственный герб РФ (*герб субъекта РФ или города*);
- эмблему организации (*при наличии герба не проставляется*);
- код организации (*предприятия*) по ОКПО;
- наименование вышестоящей организации (*если она имеется*);
- наименование организации (*предприятия*);
- справочные данные об организации (*почтовый адрес, номера телефонов, а также, по усмотрению организации, номера телефаксов, адрес электронной почты, банковские реквизиты, номер и дату лицензии*).

На бланках письма допускается указывать трафаретные части следующих реквизитов: дата, регистрационный номер документа и ссылка на регистрационный номер и дату, например:

_____ № _____

На № _____ от _____

В деловой практике все чаще используются бланки руководителей предприятий, организаций, ведомств - **бланки должностных лиц**. На таком бланке вместо наименования предприятия указывается должность, например, «Заведующий МДОУ ...».

Бланки должностных лиц разрабатываются в том случае, если руководители подразделений и должностные лица имеют право подписи документов.

Стандарт рекомендует два варианта расположения реквизитов на бланках - продольный и угловой.

Продольный бланк предполагает расположение реквизитов заголовочной части документа вдоль верхней части листа с их центровкой, то есть равным удалением каждой строки от левого и правого поля.

Угловое расположение реквизитов предполагает их размещение в верхней левой части листа. Особенно удобен угловой бланк для писем, т. к. правый верхний угол используется для указания адресата.

Продольное расположение реквизитов чаще применяется при оформлении общих бланков, а угловое - для бланков писем.

Документы, составленные двумя организациями, оформляют без использования бланка на листе формата А4. Наименования организаций-авторов документа в этом случае располагают на одном уровне в заголовочной части документа (*двумя столбцами*).

Все бланки, как и документы, должны иметь поля не менее:

- левое - не менее 20 мм;
- правое - 10 мм;
- верхнее - 15 мм;
- нижнее - 20 мм.

Текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным и корректным. Текст письма, как правило, не превышает одной страницы.

Текст письма чаще всего состоит из вводной части и основной.

В письмах используются следующие формы изложения:

- от первого лица множественного числа (*«направляем на согласование», «просим рассмотреть»*);
- от первого лица единственного числа (*«прошу перечислить», «считаю необходимым»*);
- от третьего лица единственного числа (*«банк не может согласиться», «компания возражает»*).

Если письмо оформляется на должностном бланке, то текст излагается от 1-го лица единственного числа: *прошу..., направляю..., считаю необходимым...*

Форма обращения от первого лица множественного числа в большинстве случаев предпочтительней формы первого лица единственного числа, поскольку письмо, как правило, выражает мнение коллективного субъекта - организации, учреждения, предприятия, несмотря на то, что подписывается одним лицом - руководителем. Тем не менее существуют разновидности писем и ситуаций, в которых может быть использована форма обращения от первого лица единственного числа, например, в письмах-приглашениях, рекомендательных письмах.

Письма, адресованные руководителю по вопросам, требующим его особого внимания, могут содержать вступительное обращение - формулу уважительного обращения к адресату:

Уважаемый Иван Иванович!

Уважаемые господа!

(по этикету обращение "господа" во множественном числе используется по отношению к лицам обоих полов)

В этом случае в конце письма, под текстом, используется заключительная формула вежливости. «С уважением», после чего на отдельной строке оформляется подпись должностного лица.

Для упрощения операций по обработке писем и ускорения их исполнения не рекомендуется в одном письме рассматривать два и более различных вопросов, письмо должно быть одно

предметным по содержанию, т. е. в одном письме следует рассматривать только один вопрос или несколько вопросов, но тесно взаимосвязанных.

Объем письма не должен превышать двух страниц машинописного текста (рекомендуется); в исключительных, случаях допускаются письма до пяти страниц машинописного текста.

Письмо, оформленное на бланке формата А4, должно иметь заголовок к тексту:

О нарушении договорных, обязательств ...

Об оказании научно-технической помощи ...

Заголовок к письму может не составляться, если текст письма небольшого объема. В письмах сложного содержания заголовок к тексту обязателен.

Если письмо является ответным, то в бланке письма указывают номер и дату письма, на который дается ответ

На № _____ от _____

Письмо может быть адресовано одному или нескольким адресатам, ни не более чем четырем. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не ставится. При рассылке писем типового содержания большому количеству адресатов оформляется Список рассылки с указанием наименований организаций и их адресов, на самом письме. В этом случае адресат указывается обобщенно.

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

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

Письмо должно иметь отметку об исполнителе, которая проставляется в нижней части листа, под подписью руководителя или на оборотной стороне листа.

Вносить какие-либо исправления или добавления в подписанные письма не разрешается. Датой письма является дата его подписания.

Информационный обмен с помощью переписки следует использовать только в том случае, если затруднен или невозможен иной способ обмена мнениями (*телефонные переговоры, личная встреча и др.*), а также если письмо выступает юридически значимым элементом делового общения, содержит обязательство, гарантию, подтверждение и т.п.