

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Колледж электроники и бизнеса

Кафедра экономико-правовых дисциплин

Н.А.КРИВОШЕЕВА

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К РАЗДЕЛУ
«КЛАССИФИКАЦИЯ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ.
ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ»

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом
государственного образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Оренбург 2003

ББК 65.050.2я73
К 82
УДК 651.4 (075.3)

Рецензент
Зав.кафедрой дисциплин социально-гуманитарного цикла
Э.А.Хажумарова

Кривошеева Н.А.
К 82 **Документационное обеспечение управления: Методические указания к теоретическому занятию «Классификация деловых писем. Основные виды деловых писем». - Оренбург: ГОУ ОГУ, 2003. – 36 с.**

Методические указания предназначены для преподавателей и студентов второго, третьего курсов специальности 0602 «Менеджмент» как практическое пособие для проведения практических и теоретических занятий по разделу «Классификация деловых писем. Основные виды деловых писем» дисциплины «Документационное обеспечение управления»

ББК 65.050.2я73

© Кривошеева Н.А., 2003
© ГОУ ОГУ, 2003

Введение

Деятельность любой организации не обходится без документации.

Если организационно-правовая, распорядительная и информационно-справочная документация фиксирует в основном внутреннюю деятельность организации, то ее внешние контакты отражаются в деловой переписке.

В методическом пособии рассмотрена классификация наиболее распространенных видов деловых писем, особенности оформления отдельных реквизитов в письмах, структура текста письма, их назначение.

С помощью этого пособия можно составить и грамотно оформить различные виды служебных писем.

1 Общая характеристика служебной переписки

Переписка - обобщенное название различных по содержанию документов (служебное письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма, 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, исключая сомнение 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 (гербы субъектов 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 «Директор Федеральной пограничной службы Российской Федерации».

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 (два столбца).

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

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

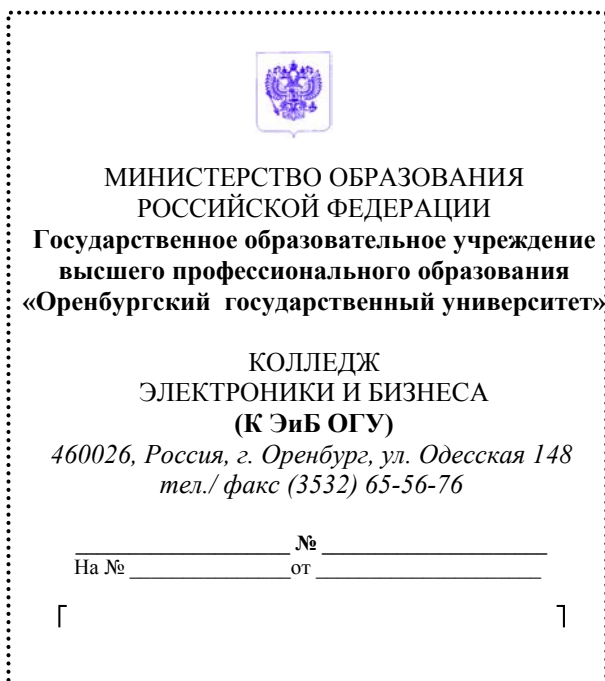


Рисунок 1 - Образец бланка письма организации с угловым расположением реквизитов бланка

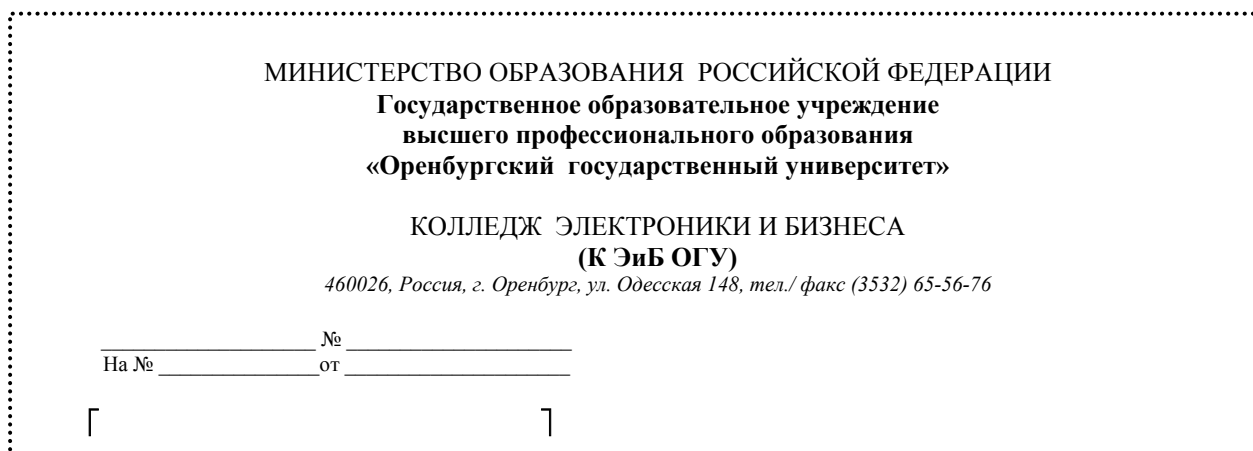


Рисунок 2 - Образец бланка письма организации с угловым расположением реквизитов бланка

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет»	
КОЛЛЕДЖ ЭЛЕКТРОНИКИ И БИЗНЕСА (К ЭиБ ОГУ)	
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА	
460026, Россия, г. Оренбург, ул. Одесская 148 тел./ факс (3532) 65-56-76	
На № _____	№ _____ от _____
[]

Рисунок 3 - Образец бланка письма должностного лица

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 господин председатель!
Уважаемый господин Дмитриев!

Уважаемый Павел Николаевич!

Уважаемые господа!

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; 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 четверем. Слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не ставится. При рассылке писем типового содержания большему 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 вы-

ступает юридически значимым элементом делового общения, содержит обязательство, гарантию, подтверждение и т.п.

2 Оформление реквизитов служебного письма

Обязательными реквизитами служебного письма являются: реквизиты бланка (наименование организации, справочные данные об организации, дата письма, регистрационный номер, ссылка на дату и регистрационный номер поступившего документа), адресат, заголовок к тексту (при необходимости), текст, отметка о наличии приложения, подпись, отметка об исполнителе.

На бланке служебного письма может присутствовать изображение герба или эмблемы организации. Название вида документа (ПИСЬМО) не указывается.

Для составления писем используется специальный бланк письма, где название вида документа не указывается.

В заголовочной части письма печатаются следующие реквизиты:

«Государственный герб РФ» или **«Герб субъекта РФ»** или **«товарный знак»**.

«Наименование организации» являющейся автором документа.

«Справочные данные об организации» включают: почтовый адрес, номер телефона, факса (номера счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

«Дата документа» - дата его подписания.

«Регистрационный номер» - номер документа, присваиваемый ему организацией.

«Ссылка на регистрационный номер и дату документа» - заполняется в том случае, если письмо является ответным.

«Заголовок к тексту» включает краткое содержание документа. Заголовок согласуется с наименованием вида документа (в данном случае письмо), отвечает на вопрос «о чем» («о ком»), начинается с предлога «О» или «Об». Например: О сроках поставки, Об участии в выставке.

В письмах должны быть правильно указаны составные части реквизита **«адресат»** (получателя письма): фирма, структурное подразделение, должность, почтовый адрес получателя.

Если письмо одного содержания направляется нескольким адресатам, сначала указывается адрес основного получателя, затем перечисляются другие. Если документ направляется более, чем четырем адресатам, составляется список рассылки и на каждом экземпляре указывается лишь один адресат, которому направляется конкретный экземпляр.

Если письмо одного содержания направляется нескольким однородным адресатам, то адресат пишут обобщенно. Например (колледжам по г.Оренбургу).

«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.

Во вводной части указываются причины, вызвавшие составление письма, сопровождаемые ссылками на факты, даты, документы, например:

«В связи с тем, что при получении груза 26.01.2002 по накладной № 2342 в исправном вагоне с ненарушенными пломбами грузоотправителя при вскрытии ящиков и проверке содержимого с участием представителя ... была установлена недостача ... штук изделий на сумму... (коммерческий акт от 26.01.2002 № 43)...»

Во второй части письма формулируется его основная цель (предложение, отказ, просьба, гарантия и т.п.), например:

«Просим в течение 10 банковских дней перечислить указанную сумму на наш расчетный счет».

«Отметка о наличии приложений» - реквизит используется в сопроводительных письмах. Отметка о наличии приложения размещается под текстом.

«Виза» - отметка о согласовании документа внутри организации. Виза включает: должность визирующего, подпись визирующего, расшифровку подписи (инициалы, фамилия) и дату.

«Подпись» оформляется на 2-3 интервала ниже текста документа (в сопроводительных письмах – под отметкой о наличии приложения). В состав реквизита входят: наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись и расшифровка подписи (инициалы, фамилия).

«Печать» заверяет подлинность подписи должностного лица на документах, удостоверяющих права лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами и др.

«Отметка об исполнителе» включает фамилию (или фамилию, имя, отчество) исполнителя документа и номер его телефона.

3 Разновидности служебных писем

Письмо – обобщенное название различных по содержанию документов, пересылаемых по почте, курьером, посредством факсимильной связи, электронной почтой и т.д.

Макет и образец оформления служебного письма оформлены в Приложении А и Б соответственно.

3.1 Сопроводительное письмо

В некоторых случаях составляются **сопроводительные письма**, когда направляемый адресату основной документ требует дополнительного пояснения. В сопроводительном письме указывается, с какой целью направляется основной документ, что с ним необходимо сделать и в какие сроки.

Сопроводительное письмо – служебное письмо, используемое для отправки документов, 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 с этим может содержаться 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 подтверждении нашей договоренности высылаем Вам...»

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 и пояснения.

Обязательным реквизитом сопроводительного письма является отметка о наличии приложения.

Образец сопроводительного письма приведен в Приложении В.

3.2 Письмо-просьба

Письмо-просьба – служебное письмо, цель которого – получение информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору. Огромное количество управленческих ситуаций дают повод для составления писем-просьб.

Письмо-просьба должно содержать обоснование просьбы и изложение самой просьбы. Обоснование должно предшествовать изложению просьбы. Обоснование может отсутствовать в случаях очевидности просьбы, ее типовой характера, а также в случае, если осуществление действий, составляющих просьбу, является обязанностью организации, подразделения, должностного лица. Просьба излагается с помощью глагола «просить»:

«Просим Вас провести...»

«Просим Вас предоставить...»

«Просим Вас сообщить...»

Просьба может формулироваться и без глагола «просить», например:

«Надеемся на положительное решение вопроса...»

«Надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение»

В одном письме может содержаться несколько просьб. В этом случае используются следующие языковые обороты: «Также просим Вас рассмотреть (предоставить, провести...)... Одновременно просим Вас...».

Образец письма-просьбы приведен в Приложении Г.

3.3 Письмо-запрос

Письмо-запрос – служебное письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов.

Текст письма-запроса содержит обоснование необходимости представления сведений или материалов и собственно изложение запроса. 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.

Образец письма-запроса приведен в Приложении Д.

3.4 Письмо-ответ

Письмо-ответ – служебное письмо, составляемое как ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. 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, при условии, что письмо-просьба было составлено грамотно. Допущенные автором письма-просьбы ошибки переносить в письмо-ответ не допускается.

Не следует ссылку на поступившее письмо включать в текст письма-ответа («На Ваше письмо от _____ № _____...»). Для ссылки на поступившее письмо в составе реквизитов бланка есть реквизит «Ссылка на дату и номер поступившего документа», куда и вносятся сведения об инициативном письме.

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 условиях, когда может дать положительный ответ на данную просьбу или запрос, если автор письма такой информацией располагает.

Образец письма-ответа приведен в Приложении Е.

3.5 Письмо-сообщение

Письмо-сообщение – служебное 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 (см. также письмо-ответ). Как правило, письма-сообщения – 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...

Образец письма-сообщения приведен в Приложении Ж.

3.6 Письмо-подтверждение

Письмо-подтверждение – служебное 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, и т.д.

Ключевой языковой формулой этой разновидности писем является: «Подтверждаем (получение документов, предварительную договоренность, согласие на...)».

Письмо-подтверждение может заканчиваться просьбой, пожеланием, предложением.

Образец письма-подтверждения приведен в Приложении И.

3.7 Информационное письмо

Информационное письмо – служебное письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.

Информационные письма нередко носят типовой характер и рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственным организациям или организациям определенного типа. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные рекомендации и предложения.

Информационные письма могут содержать приложения. Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до нескольких страниц.

Как правило, информационные письма подписываются руководителем организации.

Образец информационного письма приведен в Приложении К.

3.8 Гарантийное письмо

Гарантийное письмо – служебное письмо, содержащее обязательство или подтверждение.

Гарантийные письма адресуются организациям. Гарантироваться может оплата работы, продукции, услуг, аренды, качество и сроки выполнения работы и др.

В тексте гарантийного письма содержится просьба в адрес корреспондента и юридически значимая формула: «Оплату (предоставление услуг и т.д.) гарантируем». Эта фраза является юридически значимым компонентом текста. Если в письме гарантируется произвести оплату, автор сообщает свои банковские реквизиты.

Гарантийные письма всегда подписываются двумя лицами: руководителем организации и главным бухгалтером. Гарантийные письма также удостоверяются печатью организации.

Образец гарантийного письма приведен в Приложении Л.

3.9 Письмо-извещение

Письмо-извещение – служебное письмо, информирующее о публичных мероприятиях (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, но могут одновременно приглашать к участию, сообщать об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.

Письмо-извещение может иметь приложения, содержащие карту участника, анкету участника, программу мероприятия и другие информационные материалы.

Письмо-извещение может быть одновременно письмом-приглашением, а приглашение – отдельным документом.

Письма-извещения, как правило, рассылаются по списку, поэтому реквизит «Адресат» оформляется обобщенно или не оформляется вообще.

Подписывают письма-извещения руководитель организации или заместитель руководителя, отвечающий за организацию и проведение мероприятия. Письма-извещения могут подписываться и несколькими руководителями, если мероприятие проводится совместно несколькими организациями. Образец письма-извещения приведен в Приложении М.

3.10 Письмо-приглашение

Письмо-приглашение – служебное письмо, разновидность письма-извещения. Отличается от письма-извещения тем, что может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет. При оформлении писем-приглашений могут использоваться различные элементы украшения текста – орнамент, рисунки и т.п.

Как правило, письма-приглашения адресуются конкретному лицу, поэтому в них используется формула личного обращения к адресату:

«Уважаемый...!»

Образец письма-приглашения приведен в Приложении Н.

3.11 Письмо-предложение

Письмо-предложение – служебное письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложением различных форм сотрудничества. В коммерческой деятельности используется как коммерческое предложение.

Если письмо-предложение направляется адресату впервые, оно содержит не только собственно предложение, но и информацию об организации-авторе, что отчасти сближает письмо-предложение с рекламным письмом.

Письмо-предложение может быть направлено одному корреспонденту или сразу нескольким. Предложение партнеру может содержать конкретную детальную информацию, так что следующим шагом может быть заключение договора, или общую информацию, являющуюся фактически предложением к началу переговоров.

Образец письма-предложения приведен в Приложении П.

3.12 Письмо-напоминание

Письмо-напоминание – служебное письмо, используемое в случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности.

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.

Ключевой фразой письма-напоминания является:

«Напоминаем Вам...»

«Вторично напоминаем Вам...»

«Обращаем Ваше внимание на то, что...»

«Ставим Вас в известность, что...»

Письмо-напоминание может заканчиваться указанием на санкции, к которым вынуждена будет прибегнуть организация – автор письма, если адресат не выполнит взятые на себя обязательства, например: «В случае невыполнения взятых на себя обязательств Вам будут предъявлены штрафные санкции» и т.п.

Образец письма-напоминания приведен в Приложении Р.

3.13 Письмо-требование

Письмо-требование – служебное 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, излагается существо сложившейся ситуаций, формулируется требование о необходимости выполнения обязательств и предупреждения о мерах, которые будут приняты, 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 ответственность за последствия...»

Образец письма-требования приведен в Приложении С.

3.14 Письмо-благодарность

Письмо-благодарность – служебное письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия.

Эти письма, как правило, составляются в более свободной форме, чем другие разновидности писем. 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...»

Образец письма-благодарности приведен в Приложении Т.

3.15 Письмо-поздравление

Письмо-поздравление – служебное письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.

Письма-поздравления, 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...»

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.п.

Образец письма-поздравления приведен в Приложении У.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

Макет служебного письма

Герб
(эмблема, товарный знак)

Гриф ограничения
Экз. № 00

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Индекс предприятия связи,
почтовый и телеграфный адрес,
№ телефона, факса и т.д.,
№ счета в банке, код предприятия
код формы документа

Адресат: Наименование должности
И.О.Фамилия (все в дательном падеже)

Почтовый индекс, г.Город, ул.Название,
№ дома.

00.00.0000 № 00/00-000
На № 00 от 00.00.0000

РЕЗОЛЮЦИЯ:
Фамилия И.О. ответственного лица.
Суть работы, срок исполнения
Подпись, дата

Указание
о конт-
поле

Заголовок к тексту (отвечает на
вопрос «О чем?», начинается
с предлога «О» или «Об»)

Если текст письма состоит из двух и более абзацев, то письмо печатается с 5-го знака (от 1-го положения табулятора). Текст без абзацев может печататься непосредственно от левого поля (от 0-го положения табулятора).

Текст письма должен включать три структурных элемента: вводную часть, излагающую повод для написания письма; доказательную часть, приводящую доводы, ссылки на нормативные документы; заключительную часть, в которой излагается просьба, согласие, отказ и пр.

Возможен обратный порядок построения письма: заключительная часть приводится перед доказательной. Этот порядок характерен для писем вышестоящих организаций.

Приложение: на ... л., в... экз.

Наименование
должности руководителя

(подпись)

И.О.Фамилия

Должность визирующего
(подпись) И.О.Фамилия
00.00.0000

(Фамилия или Фамилия, Имя, Отчество исполнителя)
Телефон исполнителя

В дело 00-00
00.00.0000 (подпись)

ОРГАНИЗАЦИЯ
Вх.№ _____
« » 200

Отметка для автоматического поиска документа

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(обязательное)

Образец письма

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
МОСКОВСКИЙ КОМИТЕТ ПО
ДЕЛАМ О НЕСОСТОЯТЕЛЬНОСТИ
(БАНКРОТСТВЕ)

Председателю Фонда
имущества г.Москвы
М.Н.Соловьеву

Лубянский проезд, 5, стр.1, Москва, 101000
Тел.925-35-58 Тел./факс 925-14-18

18.03.2001 № 18-22/187
На № _____ от _____

О предоставлении данных
о размере доли государства
в уставном капитале предприятия

Уважаемый Максим Николаевич!

В соответствии с п.10 постановления Правительства РФ от 20 мая 1994 г. № 498 «О некоторых мерах по реализации законодательства о несостоятельности (банкротстве) предприятий» просим Вас сообщить данные о размере доли государства в уставном капитале ОАО «Московский хлебозавод № 18, расположенного по адресу: ул.Никитинская, д.45.

В случае если пакет акций данного предприятия продан, просим также сообщить дату и способ продажи.

С уважением

Заместитель председателя

Личная подпись

О.Л.Дмитриев

Тимошенко Ольга Викторовна
924-89-01

ПРИЛОЖЕНИЕ В
(обязательное)

Образец сопроводительного письма

**МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минэнерго России)

Правительство
Российской Федерации

Китайгородский проезд, д.7, Москва, 103074
Тел.925-35-58 Факс 925-14-18

10.10.2001 № 01-22/892
На № 345-пр от 13.04.2001

Представляем Вам на рассмотрение и утверждение Федеральную целевую программу «Топливо и энергия» на 2002 г., разработанную по поручению Правительства Российской Федерации и согласованную со всеми заинтересованными министерствами и ведомствами.

Приложения: 1. Федеральная целевая программа «Топливо и энергия»
на 47 л. в 2 экз.
2. План мероприятий по реализации Федеральной целевой программы «Топливо и энергия» на 9 л. в 2 экз.

Министр

Личная подпись

А.С.Иванов

Соколкин Николай Евгеньевич
220-09-23

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(обязательное)

Образец письма-просьбы

Акционерный коммерческий банк
«ПРОМЭКСИМ»
ИНСТИТУТ
ПРОБЛЕМ ИНВЕСТИРОВАНИЯ

Одесская ул., д.27, г.Оренбург, 460015
Тел.65-35-58 Факс 65-14-18

Исполнительному директору
российско-швейцарского
совместного предприятия
«Russian Trust & Trade Ltd.»

Волоколамское шоссе, д.10,
Москва, 215080

22.04.2002 № 01-17/05
На № _____ от _____

Уважаемый Геннадий Павлович!

В связи с поручением президента Банка «ПРОМЭКСИМ» г-на Лебедева П.Л. разработать систему финансового контроля ОАО «Апатит» прошу Вас предоставить сотрудникам института возможность ознакомиться с материалами по данному предприятию и сделать копии необходимых для работы документов.

С уважением

Директор института

Личная подпись

Е.В.Сабуров

Сабанеев Игорь Константинович
143-22-87

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(обязательное)

Образец письма-запроса

МВД России
**ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
г.МОСКВЫ**

Генеральному директору
«Гидротехника-22»
И.И.Колобову

*Управление по борьбе
с экономическими преступлениями
Оперативно-розыскная часть*

113062, Москва, ул.Павла Андреева, д.28, к.1
Тел.965-35-12

19.07.2001 № 01-12/154
На № _____ от _____

О предоставлении документов

В связи с проводимой проверкой просим Вас представить копии следующих документов:

1. Устав организации;
2. Свидетельство о регистрации организации;
3. Договор поставки с ООО «Русгаз»
4. Справку о стоимости одного кубометра песка на 30.08.2001 г.

Начальник части

Личная подпись

А.В.Понкратов

ПРИЛОЖЕНИЕ Е
(обязательное)

Образец письма-ответа

Комитет Российской Федерации
по политике цен

ПЕРВЫЙ
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ

Петровская ул., д.29, г.Оренбург, 460018
Тел.65-35-58

22.04.2000 № 01-60/205-11
На № ЦС-119 от 09.04.2000

О тарифах на электроэнергию

Заместителю председателя
Правления Центросоюза
Российской Федерации
В.И.Горюшкину

Рассмотрев Ваше предложение об отнесении потребительской кооперации к группе сельскохозяйственных потребителей, Комитет РФ по политике цен считает, что расширение круга льготных потребителей электроэнергии приведет к снижению рентабельности энергетических предприятий или к необходимости дополнительного повышения тарифов для других групп потребителей.

В связи с этим комитет не может согласиться с вашим предложением.

Одновременно сообщаем, что в настоящее время подготовлен проект распоряжения Правительства РФ об установлении тарифов на электроэнергию, отпускаемую сельскохозяйственным потребителям на производственные нужды на уровне средних затрат с минимальной рентабельностью.

Е.В.Сабуров

Синицина
943-22-87

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
(обязательное)

Образец письма-сообщения

Акционерное общество
«НАВЕУС»

Шевченко ул., д.125, г.Оренбург, 460026
Тел.65-30-52 Факс 65-24-58

№ _____
На № _____ от _____

Сообщаем, что наши банковские реквизиты изменились.

Реквизиты нашего нового счета: л/с 4080572060000000004 в КБ «Пробизнесбанк», БИК 098322421, корр/сч. КБ «Пробизнесбанк» в ОПЕРУ ГУ ЦБ РФ по г.Оренбургу - № 40206589423200000001.

Заместитель
генерального директора

Личная подпись

Ф.И.Саморукова

Петров
43-22-87

ПРИЛОЖЕНИЕ И
(обязательное)

Образец письма-подтверждения

Акционерный коммерческий банк
«ПРОМЭКСИМ»
ИНСТИТУТ
ПРОБЛЕМ ИНВЕСТИРОВАНИЯ

Смоленская ул., д.135, Москва, 123098
Тел.165-35-58 Факс 165-14-18

Директору АО «Храст»
А.Г.Траубе

Волоколамское шоссе,
д.10, Москва, 215080

05.01.2002 № 01-17/05
На № 12/134 от 29.12.2000

Подтверждаем, что оплата партии ТНП № 8 была произведена нашей фирмой в день поступления товара в Москву. Для подтверждения оплаты высылаем Вам копию платежного поручения от 27.12.2000 № 245.
Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Заместитель
генерального директора

Личная подпись

С.Т.Страхов

Сабирова
143-22-87

ПРИЛОЖЕНИЕ К

(обязательное)

Образец информационного письма

Министерство энергетики
Российской Федерации

Руководителям акционерных
обществ и компаний ТЭК

УПРАВЛЕНИЕ
**ПО КОМПЛЕКТОВАНИЮ
И ПОДГОТОВКЕ КАДРОВ**

Китайгородский пр., 7, Москва, 103008
Тел.220-09-56

14.12.2001 № 35-1/11
На № _____ от _____

О проведении учебно-консультационных семинаров по документационному обеспечению управления

Сообщаем, что Институт повышения квалификации (ИПК) руководящих работников и специалистов Минэнерго России осуществляет повышение квалификации по направлению «Документационное обеспечение управленческой деятельности организаций».

ИПК является ведущим базовым отраслевым образовательным учреждением ТЭКа, имеет лицензию Минобразования России на право ведения образовательной деятельности как по названному курсу, так и по многим другим.

Актуальность названной темы обоснована введением в действие нового Перечня типовых документа с указанием сроков хранения, подготовкой новой редакции Государственной системы документационного обеспечения управления (ГСДОУ) и ряда других нормативно-правовых документов, вносящих изменения в существующий порядок ведения делопроизводства и налагающих на руководителей предприятий и организаций персональную ответственность за несоблюдение установленных требований.

Управление направляет график проведения семинаров ИПК в 2002 году, рекомендуя при этом осуществлять повышение квалификации специалистов предприятий и организаций ТЭК в области документального обеспечения управления в указанном образовательном учреждении.

В работе семинаров примут участие ведущие специалисты Минэнерго России, Всероссийского научно-исследовательского института документооборота и архивного дела (ВНИИ Д АД), Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ), Государственного университета управления (ГУУ) и др.

По окончании семинаров слушателям выдаются удостоверения установленного образца и пакеты нормативных документов.

Прошу довести данную информацию до подведомственных Вам предприятий и организаций и направить в Управление по комплектованию и подготовке кадров и ИПК списки должностных лиц, повышающих квалификацию, по форме согласно приложению.

Контактные телефаксы: Управление - (095) 925-85-47; ИПК - (095) 463-85-14.

Приложения: 1. Тематический план семинаров.

2. График проведения семинаров.

Начальник управления

Подпись

Б.И. Кузьмин

ПРИЛОЖЕНИЕ Л
(обязательное)

Образец гарантийного письма

Закрытое акционерное общество
«ЭКОНИКА»

Рязанский пр-т., 7, Москва, 103008
Тел.231-05-16

Директору павильона Всероссийского выставочного центра
В.С.Турову

10.05.2000 № 01-18/61
На № _____ от _____

О предоставлении
выставочной площади

Просим Вас предоставить в аренду нашей фирме 300-400 кв.м выставочной площади для проведения с 13 ноября по 31 декабря 2000 г. Всероссийской рождественской ярмарки обуви.

Оплату гарантируем.

Наши банковские реквизиты: сч.№ 40988700000032458821 в КБ «МЕНАТЕП», БИК 045678231, корр.сч.КБ «МЕНАТЕП» в ОПЕРУ ГУ ЦБ РФ по г.Москве - № 09876543210000000001.

Исполнительный директор

Личная подпись

А.А.Кочеров

Главный бухгалтер

Личная подпись

Г.В.Царев

Печать

Савина Анна Евгеньевна
377-98-15

ПРИЛОЖЕНИЕ М
(обязательное)

Образец письма-извещения

**АКЦИОНЕРНЫЙ
КОММЕРЧЕСКИЙ
СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Клиентам Хамовнического ОСБ

Рязанский пр-т., 7, Москва, 103008
Тел.231-05-16

10.05.2000 № 01-18/61
На № _____ от _____

Уважаемые господа!

Сбербанк Российской Федерации при участии крупнейших зарубежных банков разработал План мероприятий по установлению прямых деловых контактов между клиентами банков и зарубежными компаниями и фирмами, а также по созданию единой базы данных клиентов.

Если Ваша организация заинтересована в сотрудничестве с зарубежными партнерами, просим заполнить приложение к данному письму и вернуть его в банк до 31 января 2002.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Начальник отдела обслуживания
юридических лиц

Личная подпись

И.А.Шумилова

Севостьянов
77-98-15

ПРИЛОЖЕНИЕ Н
(обязательное)

Письмо-приглашение

Уважаемый.....

Фирма «GRIF GmbH» совместно с управлением техники безопасности РАО «ЕЭС России» приглашает Вас ознакомиться с продукцией, обеспечивающей удобство и безопасность труда, представленной на выставке «Нефтегазстрой-2001»

На стенде выставлены такие изделия, как:

- специальные защитные костюмы;
- костюмы для электромонтеров;
- монтажные пояса ;
- различные перчатки, в том числе диэлектрические;
- специальная обувь с различными степенями защиты;
- каски, наушники и др.

Оплату гарантируем.

Наши банковские реквизиты: сч.№ 40988700000032458821 в КБ «МЕНАТЕП», БИК 045678231, корр.сч.КБ «МЕНАТЕП» в ОПЕРУ ГУ ЦБ РФ по г.Москве - № 09876543210000000001.

Исполнительный директор

Личная подпись

А.А.Кочеров

Главный бухгалтер

Личная подпись

Г.В.Царев

Печать

Савина Анна Евгеньевна
377-98-15

ПРИЛОЖЕНИЕ П
(обязательное)

Образец письма-предложения

Общество
с ограниченной ответственностью
«ИНЖКОМПЛЕКТ»

123456, Москва,
Бережковская наб., д.4
Тел.111-05-16

№ _____
На № _____ от _____

Уважаемые господа!

Наша фирма в течение многих лет специализируется на комплектации объектов строительства и промышленных предприятий электротехническим оборудованием и кабельно-проводниковой продукцией.

Мы имеем возможность организовать в полном объеме поставки необходимого отечественного и импортного оборудования и кабельно-проводниковой продукции для строящихся и реконструируемых объектов.

За время работы наша фирма зарекомендовала себя надежным и добросовестным партнером, качественно и в установленные сроки выполняющим заказы своих клиентов независимо от их размера и отраслевого направления.

Предлагаем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции, производимой лучшими предприятиями России, а также продукции таких стран как Италия, Турция, Германия.

С нами можно связаться по телефаксу (095) 280-94-84.

Надеемся на плодотворное сотрудничество.

С уважением

Генеральный директор

О.Б.Широков

ПРИЛОЖЕНИЕ Р
(обязательное)

Образец письма-напоминания

Общество
с ограниченной ответственностью
«СТРОЙ ТАУН»

100032, Москва,
ул.60 лет Октября, д.48
Тел.567-35-26

25.02.2001 № 02-13/56
На № _____ от _____

Директору
Тихорецкого завода
железобетонных изделий

В.И.Шмакову

О выполнении условий
договора поставки от 11.01.2001 № 8/17

В соответствии с договором поставки от 11.01.2001 № 8/17 ваше предприятие взяло на себя обязательство поставлять в наш адрес железобетонные изделия различного ассортимента в течение 2001 года ежемесячно, начиная с февраля месяца, равными партиями.

Однако в настоящее время партия изделий в количестве 840 штук, предназначенная для поставки в феврале текущего года, не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки изделий является 26.02.2001.

Убедительно просим Вас обеспечить отгрузку изделий в установленные сроки, в противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п.3.5 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,01 % от общей стоимости договора за каждый день задержки.

Генеральный директор

А.Н.Кондратьев

ПРИЛОЖЕНИЕ С
(обязательное)

Образец письма-требования

*Муниципальное
унитарное предприятие*
«ОРЕНБУРГСКАЯ ТЕПЛОСЕТЬ»

460015, г.Оренбург,
ул.Монтажников, д.4, ком.21
Тел.65-05-26

30.06.2002 № 01-02/112
На № _____ от _____

Заместителю
главы администрации
Оренбургского района

А.А.Каткову

О капитальном ремонте
тепломагистрالی

Уважаемый Александр Андреевич!

В связи с тем, что своевременно не были проведены работы по капитальному ремонту тепломагистрالی от ТК-45 в 10-м квартале г.Оренбурге, систематически происходят прорывы трубопроводов. По состоянию на 30.06.2000 наше предприятие 5 раз устраняло разрывы трубопроводов после контрольных опресовок. 29.06.2000 очередной разрыв подающего трубопровода диаметром 412 мм произошел при пробном давлении чуть ниже 15 кгс/см².

Состояние трубопроводов тепломагистрالی не позволит провести текущий ремонт и принять тепло хотя бы по временной схеме.

Убедительно просим Вас оказать содействие в организации работы по полной замене трубопроводов на всей протяженности теплотрассы.

С уважением

Директор

Н.П.Котельников

ПРИЛОЖЕНИЕ Т
(обязательное)

Образец письма-благодарности

***ИНСТИТУТ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ***

460015, г.Оренбург,
ул.Шевченко, д.4, ком.21
Тел.65-05-26

28.10.2000 № 01-14/28
На № _____ от _____

Директору Института
русского языка
им.А.С.Пушкина

П.И.Денисову

Уважаемый Петр Ильич!

В октябре этого года в вашем институте проходил научно-практический семинар «Современные проблемы риторики», в котором приняли активное участие и преподаватели нашего института.

Семинар прошел на высоком научном уровне, привлек широкий круг участников из научных учреждений и вузов страны. Участники семинара смогли ознакомиться с современными достижениями в области риторики и новой научной литературой по данной проблематике, рассмотреть проблемы риторического образования и подготовки кадров преподавателей риторики.

Благодарим коллектив Института русского языка им.А.С.Пушкина за прекрасную организацию и проведение научно-практического семинара и за огромный труд по пропаганде риторических знаний.

Желаем Вам творческих успехов и надеемся на плодотворное сотрудничество!

Директор института,
профессор

А.И.Мурашов

ПРИЛОЖЕНИЕ У
(обязательное)

Образец письма-поздравления

Акционерное общество
«РОДНИК СОФТ»

460026, г.Оренбург,
ул.Набережная, д.25
Тел.25-05-18

Председателю
Совета директоров
ОАО «ЭКСПОРОСТ»

Д.В.Проклову

17.02.2001 № 01-08/67
На № _____ от _____

Уважаемый Дмитрий Вадимович!

Искренне поздравляю Вас с избранием председателем Совета директоров акционерного общества «ЭКСПОРОСТ».

Ваш опыт и высокая профессиональная подготовка послужат дальнейшему укреплению положения Вашей компании в системе внешнеэкономических связей.

Надеемся на сохранение и развитие взаимовыгодного сотрудничества наших компаний.

Желаем Вам крепкого здоровья, успехов и процветания!

С уважением,

Генеральный директор

Л.Д.Хорошев

Список использованных источников

- 1 М.И.Басаков. Делопроизводство и корреспонденция: Учебное пособие. -Ростов-н/Д.: Феникс, 2001. –320 с.
- 2 П.В.Сотов, А.Н.Тихомиров. Делопроизводство. -М.: Проспект, 1999. – 80 с.
- 3 М.В.Кирсанова. Современное делопроизводство: Учебное пособие. - М.-Новосибирск: ИНФРА-М, Сибирское соглашение, 2002. –304 с.
- 4 М.В.Кирсанова, Ю.Н.Аксенов. Курс делопроизводства. Учебное пособие -М.-Новосибирск, 1998. –272 с.
- 5 Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. Практическое пособие. -М.: 1999. –144 с.
- 6 Стенюков М.В. Справочник по делопроизводству. -М.: 1997. –192 с.
- 7 С.Л.Кузнецов. Делопроизводство на компьютере. -М.: ЗАО Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2000. –208 с.
- 9 Спивак В.А. Делопроизводство. –СПб.: 2002. –108 с.
- 10 Стенюков М.В. Документы. Делопроизводство. -М.: 2002. –160 с.
- 11 Делопроизводство: образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. –М.: Проспект, 2003. –448 с.