

18.11.2022 г.

Очная форма обучения

Группа ХКМ 3/1

МДК 03.01 «Организационно-правовое управление»

Вид занятия: Лекция (6 часов)
Тема занятия: Виды и оформление организационно-распорядительной документации

Цели занятия:

- дидактическая - знать основные понятия, ориентироваться в экономических терминах и понятиях, знать формулы для решения задач
- воспитательная - прививать у студентов любовь к избранной профессии, побуждать к научной, творческой деятельности;
- воспитывать внимание, дисциплинированность, активность

План:

1. Организационно-правовые документы.
2. Распорядительные документы.
3. Информационно-справочная документация
4. Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой.
5. Этикет в деловой переписке.

Домашнее задание 18.11.2022г. – составить краткий конспект по вопросам 1,2

1. Организационно-правовые документы

Организационно-правовые документы определяют статус предприятий, порядок их работы. Они являются основополагающими в деятельности любого предприятия и обладают высшей юридической силой.

Одна из основных управленческих функций, реализуемых в деятельности организаций, предприятий, фирм, — функция формирования системы и процессов управления, которая включает:

- создание организации, в том числе выбор ее организационно-правовой формы; установление ее структуры;
- определение штатной численности и состава (номенклатуры) должностей — руководителей, специалистов, технических исполнителей;
- регламентацию деятельности структурных подразделений и работников;
- формирование совещательных органов управления;
- регламентацию деятельности аппарата управления;
- лицензирование деятельности (в необходимых случаях);
- установление режима работы и системы охраны;
- организацию труда работников и оценку их труда;
- реорганизацию;
- ликвидацию организации и некоторые другие виды работ.

Организационная деятельность учреждения выражается в разработке и утверждении соответствующего комплекса организационных документов.

Цель разработки организационно-правовых документов — рациональное разделение и кооперация труда между подразделениями и работниками.

К организационным документам относятся устав организации или положение об организации; положения о структурных подразделениях, коллегиальных и совещательных органах; регламент работы коллегиальных и совещательных органов, аппарата управления или руководства; штатное расписание, инструкции по отдельным видам деятельности, нуждающимся в регламентации; должностные инструкции работникам.

Организационно-правовые документы содержат положения, строго обязательные для исполнения, они реализуют нормы административного права и являются правовой основой деятельности организаций, предприятий, фирм. Эти документы в обязательном порядке проходят процедуру утверждения уполномоченным на то органом — вышестоящей организацией, руководителем данной организации или ее коллегиальным органом (собранием акционеров, советом директоров). Организационно-правовые документы могут утверждаться непосредственно актом руководителя с проставлением грифа утверждения или распорядительным документом (постановлением, решением, приказом или распоряжением).

Устав — правовой акт, определяющий структуру, функции и права организации, фирмы.

Организации действуют на основании устава либо учредительного договора и устава. Требования к содержанию уставов тех или иных организаций, а также их некоторые реквизиты, предписываются соответствующими законами (например, требования к содержанию устава образовательного учреждения — Законом РФ «Об образовании»). Устав разрабатывается и утверждается учредителями юридического лица. Устав содержит набор обязательных реквизитов: наименование организации, данные об организации, наименование вида документа, место издания, гриф утверждения, текст документа. Структура Устава состоит из следующих разделов:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ (цели и задачи создаваемой организации).
2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА (состав, функции и взаимосвязи структурных подразделений).
3. РЕГЛАМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ (система управления, права и обязанности должностных лиц).
4. ФИНАНСОВО-МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА (источники финансирования, основные и оборотные средства, порядок распоряжения средствами).
5. ОТЧЕТНАЯ И РЕВИЗИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.
6. ПОРЯДОК ЛИКВИДАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ.

Штатное расписание — правовой акт, устанавливающий штатный состав и численность организации в соответствии с ее Уставом (Положением). Штатное расписание содержит перечень структурных подразделений, должностей, сведения о количестве штатных единиц, должностных окладах, надбавках и месячном фонде заработной платы.

Штатное расписание подготавливается по унифицированной форме № Т-3 (с. 131).

Реквизит «Код по ОКПО» — код организации по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций (ОКПО), присвоенный организации при ее государственной регистрации.

Изменения в штатное расписание вносятся в соответствии с приказом (распоряжением) руководителя организации или уполномоченным на то лицом.

Положение — правовой акт, определяющий порядок образования, правовой статус, права, обязанности, организацию работы организации, структурного подразделения (службы).

Например, Положение о персонале организации (ранее именовавшееся Правилами внутреннего трудового распорядка) включает в себя следующие разделы:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ (цель разработки Положения, правовая база содержания документа, конституционные гарантии персонала).
2. ПОРЯДОК НАЙМА И ВЫСВОБОЖДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА (прием на работу, необходимые документы, приказ о приеме, условия работы, инструктаж по технике безопасности, права и обязанности работника, перспективы карьерного роста, перевод на другую должность, порядок расторжения трудового договора как по инициативе работника, так и по инициативе работодателя).
3. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ПЕРСОНАЛА (круг обязанностей в соответствии с должностными инструкциями).
4. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ (обязанности, выполняемые в соответствии с законодательством: совершенствование организации труда персонала, форм и методов оплаты, соблюдение норм охраны труда и техники безопасности, производственной санитарии и т. п.).
5. РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ И ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ (начало и окончание работы, перерыв, формы и организация контроля рабочего времени, порядок предоставления отпусков и т. д.).
6. ПООЩРЕНИЯ ЗА УСПЕШНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ (виды поощрений в соответствии с различными трудовыми показателями, в том числе: разработка и внедрение рационализаторских предложений, повышение производительности труда, качественное выполнение должностных обязанностей).
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРУДОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (виды нарушений трудовой дисциплины, порядок их фиксации и соответствующие санкции).

Положения разрабатываются на основе Типовых положений с учетом специфики конкретных организаций, предприятий, фирм. В качестве примера приведем Типовое положение о канцелярии. Рабочее положение, учитывающее особенности данной организации, утверждается ее руководителем.

Инструкция — правовой акт, устанавливающий правила, регулирующие организационные, научно-технические, технологические, финансовые и иные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, их подразделений,

служб и отдельных должностных лиц (в последнем случае — должностные инструкции). Инструкция является нормативным актом, регламентирующим различные вопросы, рассчитана на длительное применение и поэтому не содержит указаний на конкретных исполнителей и сроки исполнения функции.

Инструкции, как правило, составляются на основе типовых инструкций. Текст инструкции состоит из разделов, которые делятся на пункты и подпункты. Инструкция начинав гая разделом «Общие положения», в котором указываются цели ее издания, область распространения, излагается порядок использования, а также могут приводиться другие сведения общего характера.

Инструкция оформляется на общем бланке организации и содержит следующие реквизиты: название организации и структурного подразделения, название вида документа (инструкция), дату и индекс (номер), место издания, заголовок, текст, подпись, гриф утверждения (или отметку, что инструкция является приложением к распорядительному документу).

Инструкция подлежит обязательному утверждению специальным распорядительным актом (постановлением) или непосредственной подписью руководителя в грифе утверждения. Наиболее удобной формой утверждения инструкции является приказ. В приказе устанавливаются срок введения инструкции, ответственный исполнитель, перечисляются организационные мероприятия, необходимые для введения инструкции в действие.

Должностная инструкция — нормативный документ, издаваемый организацией в целях регламентации деятельности организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечения условий его эффективной работы.

Должностную инструкцию разрабатывает непосредственный руководитель работника, деятельность которого он регламентирует и контролирует.

Текст инструкции должен быть кратким, точным и понятным. Так как он носит указующий характер, целесообразно использовать четкие формулировки со словами «должен», «следует», «необходимо», «не допускается» и т. п.

Инструкцией устанавливаются права, ответственность и взаимоотношения работника со смежными сотрудниками данной организации. Она утверждается руководителем организации. При оформлении на работу один экземпляр должностной инструкции после ознакомления выдается поступающему на работу сотруднику, другой остается у администрации (в отделе кадров). Систематическое неисполнение должностных обязанностей может повлечь освобождение работника от занимаемой должности.

Структура должностной инструкции включает следующие разделы:

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ** (порядок назначения на должность, подчиненность, руководящие и нормативные документы, требования к образованию и опыту практической работы и т. д.).
2. **ФУНКЦИИ** (основные функциональные обязанности).
3. **ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ** (подробный перечень объема выполняемых работ в соответствии с функциональными обязанностями).

4. ПРАВА (использование прав в связи с выполняемой работой, в том числе выявление недостатков в пределах своей компетенции, а также права вносить предложения по совершенствованию работы на данном участке).

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ (по содержанию должностных обязанностей).

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ, СВЯЗИ ПО ДОЛЖНОСТИ (с должностными лицами, структурными подразделениями, сторонними организациями, в том числе по получению и передаче деловой документации).

7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (в соответствии с Правилами внутреннего распорядка или Положением о персонале организации, реальными показателями и результатами работы должностных лиц, решением аттестационной комиссии (пример должностной инструкции — см. приложение 3)).

Регламент — правовой акт, устанавливающий порядок деятельности руководства организации, коллегиального или совещательного органа.

2. Распорядительные документы

Любая организация наделяется правом издания распорядительных документов.

Основное назначение **распорядительных документов** — регулирование деятельности, позволяющее органу управления обеспечивать реализацию поставленных перед ним задач. От того, насколько эффективно регулируется деятельность организации, зависят результаты ее работы.

Процедура издания распорядительных документов в условиях *единоличного принятия решений* — приказов, указаний, распоряжений — включает следующие стадии:

1. Инициирование решения — обоснование необходимости издания распорядительного документа.

2. Сбор и анализ информации по рассматриваемому вопросу.

3. Подготовка проекта распорядительного документа.

4. Согласование и оформление проекта документа в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.

5. Внесение проекта распорядительного документа на рассмотрение руководства.

6. Принятие решения (подписание документа).

7. Доведение распорядительного документа до исполнителей.

Постановление — правовой акт, принимаемый органами Федеральной исполнительной власти, действующими на основе коллегиальности, а также исполнительными органами субъектов Российской Федерации и местного самоуправления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил.

Решение — правовой акт, принимаемый коллегиальными и совещательными органами учреждений, организаций, предприятий в целях разрешения наиболее важных вопросов их деятельности (Приложение 4). *Решениями* называются также совместные распорядительные документы, принимаемые двумя и более коллегиальными органами или организациями, действующими на основе коллегиального и единоличного принятия решений.

Приказ — правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующим на основе единоначалия, для решения основных и оперативных вопросов, стоящих перед данным предприятием.

В деятельности организаций различают приказы по основной деятельности и личному составу.

Приказы по основной деятельности регулируют порядок финансирования деятельности организации, ее материально-технического обеспечения, научно-техническую политику, информационное и документационное обеспечение деятельности, социальные вопросы, а также порядок выполнения, характер и содержание специфических видов деятельности.

Приказы по основной деятельности издаются в случаях создания, реорганизации или ликвидации организации, при утверждении структуры и штатов, введения в действие организационно-правовых, плановых, отчетных, инструктивных, методических документов (положений, должностных инструкций, правил, регламентов и др.), при создании временных или постоянных коллегиальных и совещательных органов (коллегий, советов, правлений, комиссий и др.) и т. д.

Приказы оформляются или на специальном бланке — бланке приказа, или общем бланке организации с указанием вида документа — ПРИКАЗ.

Приказы по основной деятельности могут издаваться в качестве инициативных и во исполнение решений вышестоящих организаций. Текст приказа должен содержать перечисление предписываемых действий с указанием исполнителя каждого действия, мероприятий, которые необходимы для его исполнения. Текст приказа состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной.

В констатирующей части излагают цели и задачи предписываемых действий и причины издания приказа. Если основанием к изданию приказа является распорядительный документ вышестоящей организации, то в констатирующей части указывают название, номер, дату и заголовок к тексту распорядительного документа, а также передают содержание того раздела документа, который относится к организации, издающей приказ.

Текст распорядительной части должен иметь повелительную форму изложения и начинаться словом ПРИКАЗЫВАЮ. Распорядительная часть может делиться на пункты, если исполнение приказа предполагает выполнение различных по характеру действий. Каждый пункт нумеруется арабскими цифрами. Пункт начинается с указания исполнителя и конкретного действия, выраженного глаголом в неопределенной форме. В качестве исполнителей могут быть указаны организации, структурные подразделения, должностные лица. В приказе необходимо указывать сроки (дату) исполнения действий. В последнем пункте распорядительной части указывают должностных лиц, на которых возлагают контроль за исполнением приказа, его начинают словами «Контроль за

исполнением приказа возлагается на...» (полное наименование должности и фамилии приводят в винительном падеже).

Подготовка приказа включает следующие основные стадии: изучение существа вопроса и сбор необходимых сведений; подготовку проекта приказа; согласование проекта; подписание руководителем. Проекты приказов готовятся специалистами предприятия по поручению руководителя.

Приказы по основной деятельности регистрируются отдельно от приказов по личному составу. Нумерация приказов производится с января по декабрь в пределах года.

Приказ вступает в силу с момента его подписания, если в тексте не указан другой срок введения его в действие. После издания приказа секретарь знакомит сотрудников предприятия с его содержанием. На экземпляре, который идет в дело, на нижнем поле документа или на обороте листа сотрудник пишет «Ознакомлен», расписывается и ставит дату ознакомления.

Выписка из приказа — копия официального документа, воспроизводящая его часть и заверенная в установленном порядке.

Выписка из приказа содержит фактически те же реквизиты, что и приказ. Но в выписке из приказа берется только та распорядительная часть текста, которая нужна для практической работы. Констатирующая часть текста воспроизводится полностью. Кроме того, выписка из приказа отмечается проставлением отметки о заверении выписки.

Указание — правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации или его заместителями преимущественно по вопросам информационно-методического характера, а также по вопросам, связанным с организацией выполнения приказов, инструкций и других актов данной или вышестоящей организации (Приложение 5).

В целом указания составляются и оформляются аналогично приказам, но ключевыми словами в тексте указания могут быть «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ», в зависимости от содержания указания.

К другим управленческим документам относится также **Распоряжение** — правовой акт, издаваемый единолично руководителем организации в целях разрешения оперативных вопросов.

Распоряжения также издают заместители первого руководителя организации, руководители структурных подразделений.

Распоряжения составляются и оформляются по тем же правилам, что и приказы. Различие между ними состоит в том, что в текстах распоряжений ключевыми словами, разделяющими вводную и распорядительные части, являются слова «ОБЯЗЫВАЮ» или «ПРЕДЛАГАЮ».

3. Информационно-справочная документация

Процесс принятия обоснованных управленческих решений основан на сборе и обработке объективной и достоверной информации. Информация о фактическом положении дел в системе управления содержится в различных источниках.

В состав информационно-справочных документов входят *акты, справки, докладные записки, служебные письма* др. Эти документы сообщают сведения, побуждающие принимать определенные решения, иначе говоря — иницируют управленческие решения, позволяют выбрать тот или иной способ действий.

Перечень основных видов документов этого вида приведен ниже в п. 5.3.1. Служебные письма как наиболее распространенный вид информационно-справочной документации выделены отдельным пунктом (см. п. 5.3.2).

1. Информационно-справочные документы

Вот их перечень: протокол, докладная записка, объяснительная записка, заявление, представление, переписка (служебное письмо, телеграмма, телефонограмма, телекс, факсограмма, электронное сообщение), акт, справка, сводка, заключение, перечень и др.

Протокол — документ, содержащий запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях, конференциях, деловых встречах.

Протоколы оформляются на основании черновых записей хода заседаний, стенограммы заседания или звукозаписи, а также материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, выступлений, справок, проектов) на бланках организации, и содержат следующие реквизиты: наименование организации, наименование вида документа, дату заседания, номер, место составления протокола (место проведения заседания), заголовок к тексту, текст, подписи, визы ознакомления.

Заголовок к тексту протокола — это название протоколируемого мероприятия (совещание, собрание, заседание).

Текст протокола состоит из двух частей: вводной и основной.

Во вводной части указываются председатель, секретарь, должностные лица, входящие в состав коллегиального органа, приглашенные, повестка дня. На заседаниях (собраниях) коллегиальных органов нередко присутствует большое количество участников. В этом случае составляется отдельный список присутствовавших на собрании, прилагаемый к протоколу.

Разделы «Присутствовали» и «Приглашенные» имеют важное значение, так как непосредственно влияют на юридическую силу принимаемых решений, оформляемых протоколом. В данных разделах отражается наличие кворума собрания (минимального количества членов коллегиального органа, необходимого для проведения работы собрания, заседания, совещания).

В разделе «Повестка дня» перечисляются и нумеруются рассматриваемые на совещании вопросы.

Основная часть протокола состоит из разделов, соответствующих пунктам повестки дня. Текст каждого раздела строится по схеме: СЛУШАЛИ — ВЫСТУПИЛИ — ПОСТАНОВИЛИ. Каждый вопрос «Повестки дня» рассматривается и оформляется отдельно по вышеуказанной схеме. Протокол подписывается председателем и секретарем.

Наряду с полной протоколы могут иметь *сокращенную* и *краткую* формы. В сокращенных протоколах после списка присутствующих (приглашенных) указывается порядковый номер вопроса по повестке дня и печатается название доклада. Последняя строка названия доклада (пункт повестки дня) подчеркивается, и под чертой (в скобках) печатают фамилии выступающих в порядке их выступлений. Название каждого доклада заканчивается протокольным решением или постановлением.

В протоколе краткой формы указываются только рассмотренные вопросы, фамилии участвовавших в обсуждении и принятые решения.

В практике делопроизводства часто приходится делать выписки из протоколов. Из содержательной части протокола берутся только те элементы текста, которые необходимо довести до сведения заинтересованных должностных лиц.

Докладная записка — адресованный руководителю документ, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса, отражающего производственную деятельность организации, с выводами и предложениями составителя. Докладная записка может оформляться рукописным способом на стандартном листе бумаги.

Докладная записка содержит следующие реквизиты: наименование структурного подразделения, наименование вида документа, дату, номер, заголовок к тексту, текст, подпись, резолюцию, отметку об исполнении документа и направлении его в дело.

Обычно докладной запиской информируют руководство об имевших место событиях, фактах, явлениях, сложившейся ситуации, требующих принятия решения. Докладная записка может быть внешней или внутренней. Внешняя докладная записка представляется руководителю вышестоящей организации, внутренняя — руководителю подразделения или организации. Внутренние докладные записки создаются по инициативе работника или по заданию его непосредственного руководителя и преследуют цель повышения эффективности деятельности организации.

Объяснительная записка — документ, в котором работник организации объясняет причины невыполнения какого-либо поручения, нарушения трудовой или производственной дисциплины. Объяснительная записка оформляется рукописным способом на стандартном листе бумаги. Объяснительная записка содержит следующие реквизиты: наименование структурного подразделения, наименование вида документа, дату, номер, заголовок к тексту, текст, подпись, резолюцию, отметку об исполнении документа и направлении его в дело.

Заявление — документ, адресованный должностному лицу и содержащий суть обращения работника.

Заявления оформляются лично работником, как правило, от руки в произвольной форме (возможен вариант трафаретного бланка заявления, разработанный организацией). Заявление содержит следующие реквизиты: наименование вида документа, должность, Ф.И.О. руководителя предприятия, текст, дату, подпись работника и ее расшифровку, визы, резолюции, отметку об исполнении и направлении его в дело.

Заявления оформляются при приеме на работу, увольнении, предоставлении очередных трудовых или дополнительных отпусков, с просьбой об оказании материальной помощи и т. д. Как правило, подается на имя первого руководителя для принятия решения. Заявление с резолюцией является основанием для издания распорядительного документа (приказа, распоряжения и т. п.). Сложившаяся практика (и особенно судебная) показывает, что, например, заявления об увольнении надо составлять в двух экземплярах: один отдается администрации, а второй с датой подачи заявления и подписью должностного лица (секретаря директора, инспектора отдела кадров, непосредственного начальника) остается на руках у подавшего заявление об увольнении.

Телеграмма (телетайпограмма) — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи — по телеграфной сети общего пользования. Телеграммы составляют в случаях, когда отправка документов почтой не обеспечивает своевременного решения вопросов. Телеграммы составляются на специальных типографских бланках, а в случае их отсутствия — на обычной бумаге. Печатают телеграмму в двух экземплярах: первый направляется на телетайп (телеграф), второй — подшивается в дело. Телеграмма визируется исполнителем, подписывается руководителем организации и заверяется печатью.

РОСТОВ-ДОН ЦЕНТР
ПОСТАВКА ИЗДЕЛИЙ ЗАДЕРЖИВАЕТСЯ ОТСУТСТВИЯ
КОМПЛЕКТУЮЩИХ ТЧК ПРОДЛИТЕ КОМАНДИРОВКУ ДЕСЯТЬ ДНЕЙ
НАЧАЛЬНИК ОТК Петров

Москва, Новоцентральная, 50

Начальник ОТК (личная подпись) И.О. Фамилия

00.00.0000

печать

Телеграмма содержит следующие реквизиты: наименование организации, указание категории телеграммы, отметку о виде телеграммы, телеграфный адрес получателя, условный или полный текст (содержание телеграммы), подпись, регистрационный делопроизводственный номер, дату регистрации, адрес и наименование отправителя (под чертой).

Телекс — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи — по абонентской телексной сети. Иначе говоря, телекс — это телеграмма, посланная по телетайпу (телепринту) — аппарату, применяемому для непосредственной телеграфной связи.

Факсограмма (телефакс, факс) — получаемая на бумажном носителе копия документа (письменного, графического, изобразительного), переданного по каналам факсимильной связи (при помощи факсимильной аппаратуры).

Телефонограмма — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста: передается устно по каналам телефонной связи и записывается (печатается) получателем.

Телефонограмма включает следующие реквизиты: наименование организации, вид документа, дату, номер, место составления, адресат, текст, подпись, отметку о времени передачи и приема и указание должностей, фамилий и инициалов лиц, принявших и передавших телефонограмму.

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ Адресат:

Должность

И.О. Фамилия

ТЕЛЕФОНОГРАММА 00.00.0000 № 00

Заголовок к тексту

ТЕКСТ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ Должность (подпись) И.О. Фамилия

Передала: секретарь Ф.И.О. Приняла: секретарь Ф.И.О.

тел. 000 00 00 тел. 000 00 00

Время передачи: 00 час. 00 мин. Время приема: 00 час. 00 мин.

Телефонограммы составляются в одном экземпляре, подписываются руководителем предприятия или непосредственным исполнителем. Текст телефонограммы не должен содержать более 50 слов. Если телефонограмма передается нескольким адресатам, в ней указывается список учреждений-адресатов и номеров телефонов.

Акт — документ, составленный несколькими лицами (комиссией) для подтверждения установленных фактов, событий, действий.

Разновидности актов определяются их содержанием и назначением: сдачи-приемки (работ, материальных ценностей, документов), обследования (состояния техники безопасности, противопожарной безопасности, условий труда, результатов деятельности), испытаний (образцов, систем, технологий), приема-сдачи (материальных ценностей, документов), приема-передачи (дел), ревизии, инвентаризации, расследования аварий, несчастных случаев; ликвидации организации и т. д.

Акты проверок, обследований, ревизий и другие не только фиксируют установленные факты и события, но и содержат выводы, рекомендации и предложения.

Акты составляются коллегиально (не менее двух составителей). Нередко акты составляются комиссиями, специально назначаемыми, состав которых утверждается распоряжением руководителя организации. Однако возможно составление акта одним, специально уполномоченным на то лицом (ревизор, инспектор).

Текст акта, как правило, состоит из вводной и констатирующей частей.

Вводная часть строится по схеме: основание — составлен комиссией в составе — присутствовали.

Если акт составлен комиссией, то вместо слова «присутствовали» указывают председателя комиссии, затем членов комиссии, их должности, инициалы и фамилии. Фамилии членов комиссии указывают в алфавитном порядке, нумеруют арабскими цифрами и пишут через 1,5 интервала.

В констатирующей части излагаются цели и задачи, сущность и характер проведенной комиссией работы, указываются документы, на основании которых работа проводилась, фиксируются установленные факты. В случае необходимости в этой части делают выводы и предложения по установленным фактам.

Акты готовятся по результатам ревизий при приеме-передаче дел, проведении испытаний новых изделий и образцов, приеме объектов в эксплуатацию, сдаче документов на уничтожение и т. д. В некоторых случаях акты подлежат утверждению, в том числе и вышестоящими организациями. Реквизит «УТВЕРЖДАЮ» находится в правом верхнем углу, на свободном месте.

Лицо, имеющее замечания по содержанию акта, подписывает его с указанием о своем несогласии и излагает свое мнение на отдельном листе-приложении. Небольшое по объему замечание можно поместить ниже подписей лиц, составивших акт.

В том случае, если выводы и предложения в акте излагаются в распорядительной форме, с указанием сроков исполнения предписываемых действий, акт представляется руководителю для визирования.

Акт является основанием для издания администрацией предприятия соответствующих распорядительных документов.

После составления акта комиссия должна ознакомить с его содержанием лиц, упомянутых в акте, под расписку.

Дата акта должна соответствовать дню актируемого факта или события.

Основные реквизиты акта: реквизиты бланка организации; название вида документа; дата; заголовок к тексту; гриф утверждения (при необходимости); текст; отметка о наличии приложения (если оно имеется); подпись председателя и членов комиссии; отметка о визировании присутствовавших; отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Как правило, акт составляют в трех экземплярах: первый направляется в вышестоящие организации, второй — руководителю организации, а третий подшивается в дело.

Справки отражают основную (производственную) деятельность организации. Они могут быть внешними и внутренними. Внешние справки составляются для представления в другую, как правило, вышестоящую организацию, внутренние составляются для представления руководству организации или на рассмотрение в коллегиальный орган.

Сводка — документ, содержащий обобщенные сведения по какому-либо одному вопросу. В сводке концентрируется информация из различных источников по заранее установленным параметрам, связанным одной темой (сводка отзывов, предложений, замечаний и т. п.).

Заключение — документ, содержащий мнение, выводы организации, комиссии или специалиста по какому-либо документу или вопросу.

Заключения составляются на проекты положений, постановлений, инструкций, на научные работы (отчеты, статьи, диссертации, дипломные проекты), проекты стандартов и др.

Перечень — документ, содержащий систематизированное перечисление предметов, лиц, объектов в определенном порядке.

2. Служебное письмо

Особое место в системе информационно-справочной документации занимает **переписка (корреспонденция)** — обобщенное название разных по содержанию документов, выступающих в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями. Переписка занимает около 80% входящей и исходящей документации организации.

Виды служебной переписки и их названия (письмо, телеграмма, телекс, факсограмма, телефонограмма) определяются способами передачи деловой информации, которые подразделяются на два основных вида — почтовую и электронную связь.

Служебное письмо (официальное, иногда деловое письмо) — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста — пересылкой по почте.

Содержанием служебных писем могут быть запросы, уведомления, соглашения, напоминания, требования, разъяснения, подтверждения, просьбы, рекомендации, гарантии и т. д.

При ведении переписки должны соблюдаться следующие требования:

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

- текст должен излагаться грамотно, официально-деловым языком, обладать достаточной аргументацией, точностью, полнотой и ясностью характеристик, краткостью и последовательностью изложения; текст письма не должен допускать различного толкования;
- события и факты в необходимых случаях должны иметь разъясняющие и дополняющие материалы.

В зависимости от типа письма и его содержания текст письма может быть простым или сложным. Простые письма состоят из одной-двух частей — вступления (мотивы приготовления письма) и содержательной части. Сложные в композиционном плане письма содержат мотивирующую часть, основную (изложение просьбы, выводов и т. п.), заключение (приводится ожидаемый результат, констатируются отказ, отклонение предложения и т. п.).

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 сущность вопроса, приводятся доказательства или опровержения. Основная часть должна быть убедительной, чтобы не возникало сомнений в обоснованности предлагаемого решения.

Служебное письмо выполняет ту же функцию, что и речь. На речевой сигнал можно ответить либо конкретными действиями, либо новым речевым сигналом.

Речь может предшествовать предпринимаемым действиям или следовать за уже предпринятыми. Точно так же все деловые письма можно разделить на констатирующие свершившийся факт и предваряющие возможность его свершения. Поэтому очень часто письма напоминают монолог. Таковы письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения. Эти письма не требуют ответа, но сам факт их наличия имеет юридическое значение.

Есть письма, которые сопровождают материальные ценности или другие документы, так называемые *сопроводительные письма*. Они фиксируют сам факт отправки.

Обеспечивая предварительный обмен информацией, письмо помогает сторонам выявить возможности для заключения разного рода договоров и актов. Поэтому в современном делопроизводстве письмо выступает как чрезвычайно гибкий, деловой документ, язык которого представляет известные трудности при их унификации. Дело в том, что существует столько разновидностей служебных писем, сколько возникает производственных ситуаций, дающих повод для переписки. Поэтому классифицировать служебные письма — значит построить классификацию производственных ситуаций, вызывающих необходимость в переписке. Несмотря на многообразие таких ситуаций, их диапазон, как уже отмечалось, не беспределен, что и позволяет разграничить служебные письма по нескольким признакам.

Прежде всего все письма можно разделить по функциональному признаку на две группы:

1. письма, требующие письма-ответа;
2. письма, не требующие письма-ответа.

Письма, принадлежащие к первой группе, условно можно назвать «письма-вопросы» и «письма-ответы», что позволяет по данным признакам выделить:

- письмо-просьбу;
- письмо-обращение;
- письмо-предложение (письмо-представление);
- письмо-запрос;
- письмо-требование.

Ответы на эти письма приобретают определенную форму в зависимости от характера исходного письма. Письма-ответы должны всегда содержать регистрационный номер и дату того письма, которое явилось причиной для переписки.

Письма, не требующие ответа, бывают следующих видов:

- письмо-напоминание;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- письмо-извещение;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо.

Отдельные виды писем подразделяются по признаку специализации. Так, среди сопроводительных писем выделяется договорное письмо, в соответствии с названием документа, который оно сопровождает.

Если содержание служебного письма разделить на аспекты, то можно говорить об одно- и многоаспектных письмах, что соответствует традиционному разделению писем на простые и сложные. Простое служебное письмо — письмо одноаспектное. Можно выделить, например, следующие аспекты в содержании деловых писем:

1. факт напоминания — письмо-напоминание;
2. предоставление обещания гарантии — гарантийное письмо;
3. указание на достигнутую степень согласия, свершившийся факт — письмо-подтверждение;
4. информирование о намечаемых или уже проведенных мероприятиях — информационное письмо;
5. указание на факт отправки прилагаемых к письму документов — сопроводительное письмо;
6. предупреждение о возможных ответных шагах и т. д. — письмо-предупреждение.

Одно и то же письмо может содержать и гарантию, и просьбу, и напоминание, т. е. быть многоаспектным (многоцелевым). Каждому из существующих аспектов содержания письма соответствуют уже сложившиеся словесные конструкции со своими «ключевыми» словами, которые облегчают поиск документа и процесс его изучения.

! Следует сказать, что переписка внутри организации не производится. Внутри организации обращаются служебные и докладные записки, но не письма.

По тематическому признаку письма можно разделить в соответствии с классификатором управленческих функций на снабженческо-сбытовые, административно-хозяйственные, производственные и т. д.

По тематическому признаку проводится различие между деловой и коммерческой корреспонденцией. Считается, что переписка, которая оформляет экономические, правовые, финансовые и другие формы деятельности организации, называется *деловой корреспонденцией*, а переписка по вопросам материально-технического снабжения и сбыта относится к *коммерческой корреспонденции*. Однако письма, классифицируемые по тематическому признаку, различаются лишь терминологией и фразеологией.

Следует отметить, что тематическая классификация официальных писем удобна при инвентаризации корреспонденции. Для этих целей деловую переписку можно разделить на следующие виды:

- по общим вопросам технологии;
- по вопросам оборудования и энергетики;
- по вопросам производства;
- по вопросам стандартизации и унификации;
- по вопросам сбыта;
- по вопросам капитального строительства и т. д.

Деловую переписку, касающуюся производственной деятельности предприятия, следует отличать от общественной — между профсоюзными и общественными организациями.

По структурным признакам деловую переписку можно разделить на регламентированную (стандартную) и не регламентированную (нестандартную). Регламентированное письмо представляет собой письмо, составленное по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т. д.). Регламентированное письмо всегда фиксирует регулярную производственную ситуацию и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций.

Служебное письмо должно быть кратким, понятным, компактным и полным. Однако его краткость не должна отражаться на ясности, а вынужденный формализм на желаемой эффективности. Эти качества зависят от умения правильно составить «каркас» письма.

Отказ от письма-стандарта указывает на то, что составитель делового письма придает ему особый характер. При этом нестандартное деловое письмо занимает особое место. Следует отметить, что наряду с тенденцией к стандартизации языка деловой переписки нестандартное письмо по-прежнему сохраняет свое место в практике переписки.

Каждый вид официального письма может включать ряд языковых формул.

Языковая формула — это устойчивый оборот, словосочетание, выражающее вид, характер той или иной управленческой, производственной или просто профессиональной функции. Так, языковой формулой письма-просьбы является выражение «Прошу (просим)...», сопроводительного письма — «Высылаем (направляем, высылаем)...», письма-подтверждения — «Подтверждаем (подтверждаю)...».

Само название письма обусловлено языковой формулой. По языковым формулам можно судить о разновидности письма, что позволяет определить цель его использования и приемы работы с ним. В большинстве случаев языковые формулы носят характер ответа: «В подтверждение нашего телефонного разговора...», «В ответ на Ваше письмо...», «В соответствии с нашей договоренностью...».

Однако любая языковая формула не универсальна. Так, в тех случаях, когда нужно сослаться на какой-либо документ, оправдывающий предпринимаемые шаги, уместно начать служебное письмо с выражения «В соответствии с ...». Однако это выражение неуместно в случаях, когда те или иные мероприятия вытекают из уже ранее предпринятых или предпринимаемых действий. Здесь следует употребить выражение «В связи с ...».

Предлагаемые ниже варианты являются наиболее распространенными началами стандартного служебного письма.

Если автор — юридическое лицо, то действия передаются:

- от третьего лица единственного числа. Например: «ОАО «Прогресс» не возражает...», «Кооператив «Поиск» гарантирует...», «Совместноероссийско-английское предприятие «Рэнк ксерокс» предлагает...»;

- от третьего лица множественного числа. Например: «Дирекция и профсоюзный комитет ОАО «Прогресс» убедительно просят...»;

- от первого лица множественного числа. Например: «Просим...», «Сообщаем...», «Подтверждаем...».

Если автор — физическое лицо, то действия передаются:

- от первого лица единственного числа. Например: «Прошу...», «Ставлю Вас в известность...», «Довожу до Вашего сведения...»;

- от первого лица множественного числа. Например: «Поздравляем...», «Поддерживаем...», «Одобряем...», «Мы получили Вашу телеграмму...».

Модели выражений, объясняющих мотивы

«В порядке оказания технической помощи...».

«В связи с тяжелым положением...».

«В связи с проведением совместных работ по...».

«В связи с уточнением плана совместных действий...».

«Ввиду срочности заказа...».

«В соответствии с предварительной договоренностью...».

«В соответствии с письмом заказчика...».

«В соответствии с протоколом от.

«Согласно Вашей просьбе...».

«Согласно постановлению министерства от...».

«В целях усиления охраны государственного имущества...».

«В связи с возникшей необходимостью...».

«В связи с переходом на новую технологию производства...».

«В связи с требованием банка...».

«В ответ на Вашу просьбу...».

Просьба

Варианты реализации (Прошу; просим):

- «... Вас проверить ходвыполнения заказа...»,
- «... выслать более подробную информацию по данному вопросу»,
- «... включить в план изданий...»,
- «... принять меры...»,
- «... сообщить данные о производительности...»,
- «... направить нам каталоги...»,
- «... подтвердить по телефону получение...».

Отправка документов или материальных ценностей

Варианты реализации (Высылаем; направляем):

- «... комплект чертежей сборки машин...»,
- «... запрошенные Вами протоколы испытаний...»,
- «... дополнительные технические данные...»,
- «... подписанный с нашей стороны договор...»,
- «... отдельным пакетом образцы...»,
- «... интересующую Вас документацию заказной бандеролью...».

Модели синтаксической конструкции

- «С благодарностью подтверждаем...».
- «ОАО «Прогресс» подтверждает...».
- «Напоминаем, что...».
- «Напоминаем Вам, что...».
- «Несмотря на неоднократные напоминания...».
- «Сообщаем, что...».
- «Ставим Вас в известность, что...».
- «Доводим до Вашего сведения, что...».
- «Извещаем, что...».
- «Оплату...».
- «Качество изделий...».
- «Сроки выполнения работ...».
- «Соответствие требованиям...».

Подтверждение

Варианты реализации (Подтверждаем):

- «... получение спецификаций на...»,
- «... Ваши условия поставки оборудования...»,
- «... получение Вашего письма от...»,
- «... получение Вашего заказа и приступаем к его выполнению...»,
- «... свой запрос о проекте гаража...»,
- «... условия поставки оборудования...».

Напоминание

Варианты реализации (Напоминаем Вам, что):

- «... по плану совместных работ Вы должны...»,
- «... в соответствии с ... Вы должны...»,
- «Ваша задолженность по оплате... составляет...»,
- «... срок представления рукописи истекает...»,
- «Ваше объединение до сих пор не представил...»,
- «... мы до сих пор не получили...».

Извещение

Варианты реализации (Извещаем Вас, ставим Вас в известность, что):

«... к сожалению, не можем Вам выслать...»,

«... запрошенные Вами копии счетов будут высланы в ближайшее время...»,

«... задержка в отгрузке ... произошла ввиду...»,

«... руководство предприятия приняло решение...»,

«... Ваше предложение принято...»,

«... Вашей организации выделено 100 тыс. руб. для...»,

«... срок оплаты... истекает...»,

«... перечисленная Вами сумма получена...»,

«... семинар ... состоится ... в...».

Гарантия

«... гарантируем...»,

«ОАО «Прогресс» гарантирует...»,

«... качество продукции...»,

«... возврат оборудования в указанный срок...»,

«... исправность оборудования...».

Предложение

«Мы можем предложить Вам...», «Предлагаем Вам... автоматическую систему управления в счет взаимных поставок на...»,

«... приобрести ... на взаимовыгодных условиях...», «Мы можем рекомендовать Вам... подрядчика, который гарантирует выполнение указанной работы в период с ... по ...».

Приглашение

Модель синтаксической конструкции : «Приглашаем...». Варианты реализации:

«... представителя Вашего предприятия посетить...», «... Вас принять участие в обсуждении проекта...», «... Просим принять участие...» «в качестве оппонента в обсуждении...» «в обсуждении проблемы...»,

«... Всесоюзная торговая палата...», «приглашает Вас на официальное открытие выставки...»,

«... приглашают Вас на торжественное заседание, посвященное 40-летию завода».

Отклонение предложения (проекта)

«Ваше предложение отклонено по следующим причинам...».

«Присланный Вами проект титульного списка по объектам строительства на сумму ... нами не может быть утвержден по следующим причинам:

1. ...

2. ...».

«Считаем нужным сообщить Вам, что одной из основных причин нашего отказа является...».

«К сожалению, присланные Вами чертежи не отвечают современным техническим требованиям».

«Предлагаемые Вами сроки строительства нас не устраивают...».

«Ваше предложение не получило поддержки».

«В ответ на Ваш запрос от ... сообщаем, что, к сожалению, не можем выслать Вам предложение на поставку товаров этой марки».

«С сожалением сообщаем, что наш завод не может поставить ... в соответствии с Вашими спецификациями».

«Принять Вас на работу в настоящее время не представляется возможным из-за отсутствия вакантных мест».

Интерпретация собственной позиции

«Наши обращения по данному вопросу не привели к положительным результатам».

«Фирма «Протон» присоединяется к Вашему мнению о необходимости ... и сообщает...».

«Создавшееся положение с жилым фондом вынуждает университет обратиться к Вам с просьбой...».

«ООО «Рассвет» не имеет возможности.... В связи с этим вынужден временно прекратить оплату счетов».

«В связи со срывом... по вине ... завод «Прибор» лишен возможности...».

«Учитывая изложенное выше, объединение «Прогресс» в ближайшие два года не сможет выполнить...».

«Мы удовлетворены качеством изделий и готовы заключить с Вами договор».

«К сожалению, должны сообщить Вам, что наше предприятие...».

«Мы не можем поставить Вам...».

«Мы не принимаем на себя обязательства...».

«Мы не несем ответственности за ... и просим Вас принять срочные меры относительно...».

«Нас интересует...».

Интерпретация действий другой стороны

«Совершенно необъяснимо, почему Ваша фирма задерживает высылку заказа».

«Данные Вами обещания не выполняются...».

«Сообщаем Вам, что у нас нет Вашего подтверждения (мы еще не имеем...))».

«К сожалению, мы вынуждены сообщить Вам о неточном оформлении Вами железнодорожных накладных».

«Такая задержка может привести...».

Заключительные слова

«Убедительно просим Вас не задерживать ответ».

«Просим извинить нас за задержку с ответом (за допущенную ошибку)».

«Надеемся, что наша просьба будет исполнена».

«Просим выслать ответ незамедлительно».

«С интересом ожидаем Ваших новых заказов и дальнейших сообщений».

«Мы уверены, что исполнение нашего заказа находится под Вашим постоянным наблюдением, и будем благодарны Вам, если Вы изыщете возможность начать поставку уже в...».

«Благодарим за оказанную помощь».

«Благодарим за быстрый ответ».

«Ваше предложение принято с благодарностью».

«Мы разделяем Ваше удовлетворение по случаю успешного испытания на Вашем предприятии опытной партии грузоподъемников».

«Выражаем признательность за Вашу готовность оказать помощь...».

«Все Ваши замечания очень ценные. Еще раз благодарим за оказанную помощь...».

«Со своей стороны, мы готовы уже с января 2007 года один из цехов полностью переоснастить».

«Мы сделаем все от нас зависящее...».

«Наше решение сообщим в ближайшее время».

«Просим Вас вернуться к этому вопросу в...».

«Результаты рассмотрения Вашего предложения сообщим дополнительно».

«По получении заключения завода ответ на Ваш запрос будет выслан незамедлительно».

«По получении ответа от нашего заказчика мы поставим Вас в известность».

Начало письма не должно повторять того, что будет сказано в теме письма, и должно «вводить» адресата в проблему, поставленную в письме.

3. Особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой

Электронными письмами называют документы, передаваемые по каналам электронной почты, которая позволяет осуществлять обмен данными между средствами ЭВТ, анализ, обработку и хранение полученных и отправленных сообщений.

Электронная почта используется как для пересылки сообщений между средствами ЭВТ внутри одной организации, так и для передачи сообщений между различными организациями, имеющими соответствующие аппаратные и программные средства.

Каждому абоненту в электронной почте выделяется индивидуальный «почтовый ящик» (область памяти ЭВМ), которому присваивается код пользователя. Обмен электронными письмами осуществляется через эти почтовые ящики.

Подключившись к ЭП, пользователь получает возможность переписываться с другими абонентами международных сетей.

Электронная почта предоставляет абонентам следующие возможности:

- взаимодействовать через электронные почтовые ящики и доски объявлений с подразделениями организации, между собой и с другими абонентами сети ЭП;
- иметь оперативный доступ к информации, хранящейся в базах данных различных организаций;
- обмениваться сообщениями с абонентами других сетей;
- получать сообщения с телеконференций по интересующим темам и отправлять сообщения на телеконференции.

Электронное письмо включает адрес или несколько адресов получателей, заголовок, содержащий служебную информацию, и текст.

Адрес в системе электронной почты состоит из имени электронного почтового ящика, которое обычно совпадает с регистрационным именем пользователя, и домена, который описывает место, компьютер или локальную систему, где этот электронный ящик находится. Имя и домен разделяются знаком например:

@alecs@minsc.msk.rus — имя@домен.

Домен состоит из нескольких поддоменов, разделенных точками.

В сети Интернет допускаются домены верхнего уровня, обозначающие код организации:

COM — коммерческие организации;

EDU — учебные и научные заведения;

GOV — правительственные учреждения;

MIL — военные организации;

NET — сетевые узлы Интернет;

ORG — прочие организации.

Служебный заголовок электронного письма содержит несколько полей, которые задаются автором сообщения или автоматически добавляются системой.

Если нужно переслать файл, содержащий нетекстовую информацию, объектный код, файл базы данных или файл с изображением, его следует перекодировать в текстовую форму.

Посылать электронное письмо, содержащее закодированную информацию, разрешается в том случае, если у получателя информации есть возможность его декодировать.

Адресат электронной почты получает изображение письма на экране ЭВМ или в виде копии на бумажном носителе, полученной при помощи печатающего устройства.

Требования к оформлению документов, посылаемых электронной почтой, аналогичны изложенным требованиям в отношении традиционной почтовой переписки.

4. Этикет в деловой переписке

Деловой этикет вообще — это порядок поведения, установленный в деловом общении. Деловой этикет, в частности, проявляет себя в форме изложения текста письма, прежде всего в формулах обращения, выражении просьб, напоминаний, отказов, претензий, в способах аргументации, формулировках указаний, в заключительных словах.

Обращение — обязательный элемент коммерческой переписки. Обращение в настоящее время стало применяться и в служебных письмах, если письмо адресуется непосредственно должностному лицу. Распространенными формулами обращения являются, например, такие: «Уважаемый господин (госпожа)...» с указанием фамилии; «Уважаемые коллеги» (при обращении к группе лиц, связанных общим родом деятельности); «Уважаемый Сергей Иванович» (в письмах-приглашениях, обращениях к известным лицам) и т. д. Обращение «товарищ» находит применение в деловой переписке в военном делопроизводстве.

В деловой переписке должны быть исключены местоимения «я», «он», вместо них применяются местоимения «мы», «Вы». Следует помнить, что страдательные конструкции предпочтительнее действительных: не «мы выполним», а «нами будет выполнено»; не «Вы предлагаете», а «Вами предложено»... и т. д.

Большое значение для формирования положительного имиджа организации имеет соблюдение такой нормы делового этикета, как своевременность ответа на запрос, деловое предложение и т. д. Если по объективным причинам вы не можете дать ответ в установленный срок, сообщите адресату об этом, а также о том, когда

сможете дать окончательный ответ. Извинитесь за задержку: «Мы сожалеем о непредвиденной задержке и беспокойстве, причиненном Вам».

Если вы ждали ответа и он важен для вас, в следующем письме к партнеру поблагодарите его за ответ. Например:

«Благодарим Вас за Ваше письмо от 16 ноября текущего года с запросом на ...».

Если к вам обратились с просьбой, которую вы не можете выполнить, поясните свой отказ, порекомендуйте адресату обратиться в другую организацию или к вам же, но позднее. Не прибегайте к тому, что широко известно под названием «отписка».

В деловой переписке неуместно применение вычурных, слащавых выражений типа «Будьте так любезны...», «Не откажите в любезности сообщить...» и т. п.

Если требуется напомнить партнеру о необходимости выполнения его обязательств, формулируйте напоминание в спокойной манере, без резких выражений, например: «Напоминаем Вам, что срок выполнения договора от 16.12.2005 № 25/42 истекает ...». В ответ на жесткое письмо-претензию также придерживайтесь этой нормы: «Мы должны извиниться за неудобства, причиненные как Вам, так и Вашим заказчикам вследствие несвоевременной отправки груза...».

При подготовке ответного письма обратите внимание на оформление реквизита «Адресат». Если поступившее письмо подписал руководитель, ответ следует адресовать на его имя, если другое должностное лицо — на имя данного должностного лица.

Проявлением этикета является также употребление заключительных формул вежливости. Если текст письма начинается с формулы личного обращения к адресату, то в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная формула вежливости: «С уважением ...»; в отдельных случаях — «Ваш ...», «ИскреннеВаш ...».

Контрольные вопросы

1. *Каковы значение и функции организационно-правовых документов?*
2. *Устав организации и его структура.*
3. *Расскажите о назначении и содержании положения (на примере Типового положения о канцелярии организации).*
4. *Каковы требования к содержанию и оформлению инструкции? Должностная инструкция секретаря-референта, ее содержание.*
5. *Что такое «штатное расписание»? Его назначение в комплексе документации организации.*
6. *Каковы основные функции распорядительных документов?*
7. *Перечислите стадии подготовки распорядительных документов.*
8. *Дайте определение документам: постановление, решение, указание, распоряжение. Дайте им краткую характеристику.*
9. *Приказ. Понятие и виды приказов.*
10. *Значение, структура и содержание приказа по основной деятельности.*

11. *Каково назначение информационно-справочных документов?*
12. *Охарактеризуйте основные информационно-справочные документы (протокол, докладная записка, объяснительная записка, заявление).*
13. *Какие требования предъявляются к составлению и оформлению актов?*
14. *Что представляют собой справка, сводка, заключение?*
15. *Что такое «служебное письмо»? Его место в переписке организации.*
16. *Какие требования необходимо соблюдать при ведении переписки?*
17. *Классификация служебных писем.*
18. *Какова структура служебного письма?*
19. *Приведите примеры распространенных языковых формул служебного письма.*
20. *Каковы особенности оформления писем, передаваемых электронной почтой?*
21. *Изложите основные положения об этикете в служебной переписке.*

Готовые материалы присылать преподавателю на почту

ant.iri1983@gmail.com или личным сообщением в социальной сети в ВК
<https://vk.com/id114718886>

Преподаватель

Антонова И.А.