

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра государственного и муниципального управления

Н.Ф. ДОЛГОПОЛОВА, Ю.В. СУХАЧЕВА

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

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

Оренбург 2002

Введение

К информационным деловым документам относятся доклад, отчет, справка, сводка, служебное и сопроводительное письма. Их разновидности: письмо-запрос, письмо-напоминание, просьба, извещение, а также телеграмма, телефонограмма.

Деловое письмо – одно из средств обмена информацией и оперативного управления разнообразными процессами деятельности организаций и учреждений.

Письма составляются на специальных бланках писем формата А4 или А5 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 приложения, в гарантийных письмах – печать.

1 Современное деловое письмо в условиях унификации

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

Несмотря на наличие современных форм связи: телефона, телеграфа, факса, модемной связи и т.п., - объем переписки даже на небольшом предприятии весьма велик. Однако диапазон управленческих ситуаций, дающих повод для составления деловых писем, далеко не беспределен и поддается сравнительно четкой классификации. Огромное количество писем при однотипности управленческих ситуаций, требующих их составления, вызывает острую необходимость в унификации делового письма. К сожалению, анализ современной деловой переписки показывает отсутствие у многих управленческих работников навыков составления писем. Между тем неправильное оформление письма затрудняет работу с ним. Эксперты единодушны в том, что деловое письмо должно занимать не более страницы.

Очень важно, чтобы текст официального письма не допускал нескольких толкований. Ввиду правовой зависимости официальных писем их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что и язык законов. «Всегда, во все века однозначность языка деловой бумаги, строгая его формализованность рассматривались людьми как средство ограничения произвола власти.

Сегодня во многих странах активно идет процесс унификации делового письма. Сейчас, когда компьютеризация охватывает все новые и новые сферы информационной деятельности учреждений, предприятий, организаций, факт преднамеренной эволюции американского делового письма служит убедительным доводом в пользу того, что весь состав информации в служебной документации настолько стандартен, что его выражение через индивидуальную исполнительскую технику совершенно не оправданно.

Унификация затрагивает все уровни и аспекты языка: его словарный состав, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию и стиль. В частности, поскольку деловые письма отражают в основном не индивидуальные, а групповые интересы – интересы государственных учреждений, фирм, компаний и т.д., практически во всех странах письма сегодня составляются чаще всего от имени коллективного субъекта. Иными словами, унифицированный стиль изложения в деловой переписке в сфере промышленности и торговли имеет свою социальную базу – коллективный характер производственных отношений. Технической его базой является, как уже отмечалось, компьютеризация.

2 Правила оформления и реквизиты делового письма

Официальные письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке.

Бланк официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами. Можно сказать, что официальное письмо состоит из «рамы» письма и основного текста и содержит помимо основного текста информацию об адресате: полное и сокращенное название организации-отправителя, ее почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, факса и телетайпа, номер того письма или телеграммы, которые послужили поводом для переписки, и многое другое. Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Оформление бланка, соответствующее принципам технической эстетики, положительно влияет на восприятие его содержания. Например, учитывая свойство человеческого глаза легче фиксировать верхнюю часть любого объекта, при оформлении документов следует их верхнюю часть делать более насыщенной, а нижнюю – более «устойчивой».

Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и размеры полей документов, входящих в состав унифицированной системы документации, а также требования к построению конструкционной сетки формуляра-образца, реквизиты и правила их расположения. Документы, входящие в состав унифицированных систем документации, состоят из трех основных частей, которые располагаются в пределах четко разграниченных зон. Такая «геометрия» документа обеспечивает необходимую быстроту восприятия его текста.

Реквизиты – это обязательные признаки, установленные законом или положениями для отдельных видов документов. Состав и расположение реквизитов на бланках организационно-распорядительных документов должны соответствовать ГОСТ 6.30-97. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов в редакции от 21.01.2000 г. (вступившим в действие с 1 апреля 2000 г.).

Установление стандарта на формуляр-образец, который в свою очередь, определяет требования к бланку официального письма, вызвано необходимостью унифицировать процесс его оформления, что позволяет:

- организовать централизованное изготовление бланков для писем;
- уменьшить стоимость машинописных работ;
- сократить трудозатраты на составление и оформление писем;
- облегчить визуальный поиск необходимой информации;
- расширить возможности применения вычислительной и организационной техники при обработке писем.

Формуляр-образец является основой для конструирования формуляров и бланков всех видов управленческой документации. Площадь, отводимая

формулярам-образцам для расположения каждого реквизита, соответствует оптимальному объему этого реквизита в печатных знаках.

Согласно ГОСТ 6.30-97. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов в редакции от 21.01.2000 г. (вступившим в действие с 1 апреля 2000 г.). документы могут содержать (в зависимости от назначения) до 29 реквизитов. Однако ни один документ не оформляется полным набором реквизитов. Для каждого вида документа определен их состав в зависимости от назначения документа. Так, для официального письма рекомендуется следующих состав реквизитов:

- 1 государственный герб;
- 2 эмблема организации;
- 3 код предприятия по ОКПО
- 4 код документа по ОКУД;
- 5 наименование организации (полное и сокращенное);
- 6 почтовый и телеграфный адрес;
- 7 номер телефона;
- 8 номер факса, телетайпа;
- 9 номер счета в банке;
- 10 дата;
- 11 индекс документа;
- 12 ссылка на индекс и дату входящего документа;
- 13 адресат;
- 14 заголовок к тексту;
- 15 текст;
- 16 подпись;
- 17 фамилия и телефон исполнителя.

Обязательными реквизитами официального письма являются наименование организации – адресанта письма, почтовый и телеграфный адрес, дата, индекс письма, заголовок, текст, подпись, адресат, отметка об исполнителе письма и направлении письма в дело.

Совокупность реквизитов официального письма называется формуляром. Реквизиты (1-9) печатаются, как правило, типографским способом.

Официальное письмо является единственным документом, на котором не ставится название его вида.

Почтовый и телеграфный адреса относятся к обязательным реквизитам официального письма. Порядок и форма записи сведений о почтовой и телеграфном адресах организации должны соответствовать Почтовым правилам.

Номер телефона, факса, номер счета в банке также необходимо указывать на бланке письма.

Дата – обязательный реквизит письма, который проставляется в левом верхнем углу. Датой письма считается дата его подписания. Она служит поисковым признаком и используется при ссылке на письмо. Даты в письме должны оформляться цифровым способом. Элементы даты приводятся в одной