

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Управление документооборота и контроля

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ¹

В деловой переписке важно не только то, что написано, но и то, как это сделано. Именно по тому, как составлено и оформлено письмо, поступившее из какой-либо организации, можно сделать достаточно точный вывод о культуре делопроизводства, об уровне культуры управления организацией.

Существуют различные *определения* письма как документа. Так или иначе, служебное письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов (открытое письмо, подтверждение, отказ, предложение, заказ, сообщение, сопроводительное письмо, приглашение, благодарность, извещение, информационное письмо, напоминание, гарантийное письмо, запрос, ответ на запрос, рекламация, претензия, многоаспектное письмо), выделяемых в одну группу на том основании, что все они служат средством общения между юридическими и физическими лицами и при этом пересылаются от автора адресату.

Способы передачи документа могут быть разными:

- в системе электронного документооборота между обособленными и отдаленными структурными подразделениями внутри одного предприятия и
- почтой, электронной почтой, по телеграфу, по факсу, в случае если переписка осуществляется между разными предприятиями.

Всё зависит от практики, сложившейся в организации, от уровня технического оснащения.

Как правило, переписка ведется путём направления писем как внутри организации, так и с внешними адресатами. Обмен письмами внутри организации происходит в связи с тем, что имеются филиалы, которые, не являясь юридическими лицами, осуществляют свою деятельность в качестве структурных подразделений и располагаются на значительном расстоянии друг от друга и от руководства организации.

¹ При составлении рекомендаций использован ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», материал статьи В.П. Козыревой «Практические рекомендации по созданию деловых писем», статьи К.М. Брызгаловой «Инициалы и фамилия: что писать в начале?» опубликованных в журнале «Делопроизводство и документооборот на предприятии» № 9 (сентябрь 2007).

Обмен информацией внутри структурных подразделений и внутри аппарата управления осуществляется путем направления служебных записок.

Служебные письма оформляются на *бланке письма*. Формы бланков разрабатываются в каждой организации индивидуально и утверждаются ее руководителем.

Нормативные документы

При разработке документа, закрепляющего корпоративные требования к созданию деловых писем, следует опираться на следующие документы:

- ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;
- ГОСТ ИСО 8601-2001 «Представление дат и времени дня. Общие требования»;
- ГОСТ Р 1.5-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения».

При составлении рекомендаций следует опираться на локальные нормативные акты, регламентирующие полномочия должностных лиц и процедуру согласования и подписания проектов документов в организации (в случае если такие документы существуют в организации).

Порядок работы с письмами

В ходе работы с документами в организациях складывается своя практика отношения письма к той или иной разновидности, что определяет порядок его оформления, согласования и подписания. Устойчиво сложившуюся практику целесообразно закрепить в виде инструкции или иного локального нормативного акта.

Из общей массы документов следует выделить и подчинить единым правилам следующие разновидности писем:

- в адрес вышестоящих организаций, федеральных органов власти и органов власти субъектов федерации;
- в адрес структурных подразделений;
- коммерческие письма, направляемые сторонним организациям.

При наличии системы электронного документооборота (СЭД) переписка между аппаратом управления организации и филиалами может осуществляться только средствами СЭД.

Переписка с внешними организациями проходит все стадии подготовки писем в СЭД, кроме отправки подлинника, который направляется почтой, факсимильной связью и другими средствами связи.

Стадии обработки исходящих писем, как правило, описывается в «Инструкции по делопроизводству» организации. В общих чертах это описание выглядит следующим образом:

- проект исходящего письма может быть создан любым работником;
- согласование происходит таким образом, что каждый согласующий видит все резолюции, полученные с начала процесса согласования;
- в случае получения хотя бы одной отрицательной визы на этапе согласования или подписания документ возвращается автору на доработку;
- кроме того, документ может быть отозван самим автором;
- если проект документа одобрен всеми согласующими, он автоматически переходит на стадию подписания, после чего регистрируется в системе;
- если документ должен быть отправлен по почте, подлинник документа передается в службу ДОУ (канцелярию) для отправки; во всех остальных случаях исполнители производят отправку документа самостоятельно;
- подлинники исходящих документов, в случае если они не были отправлены по почте, хранятся у исполнителя в деле согласно номенклатуре дел.

Состав и оформление реквизитов письма

Бланк письма

Для составления служебных писем используется специальный бланк. Бланк письма для переписки в пределах России должен содержать следующие реквизиты:

- 03 – эмблема или товарный знак организации (01- Государственный герб РФ или 02- герб субъекта РФ);
- 08 – наименование организации;
- 04 – код организации;
- 05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН);
- 06 - идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/ КПП);
- 09 – справочные данные о предприятии (среди справочных данных обычно указывают юридический адрес, телефон, факс, адрес интернет-сайта и электронной почты);
- 11 – дата документа;
- 12 - регистрационный номер документа;
- 13 - ссылка на регистрационный номер и дату документа.

Реквизит «10 – наименование вида документа» в письмах не оформляется, так как письма имеют свой, отличный от других видов документов бланк. В Казанском федеральном университете используется бланк письма с продольным расположением реквизитов. Смотри приведённый ниже образец.

- без кавычек,
- точка в конце не ставится.

Ниже приведены примеры формулирования заголовка. Все они лаконичны и отвечают на вопрос «письмо - О чём?»:

- *Об оказании материально - технической помощи;*
- *О предоставлении информации;*
- *О невыполнении договорных обязательств.*

Заголовок располагают ниже реквизита «13 - ссылка на регистрационный номер и дату документа» от границы левого поля (без отступов). Смотри Пример 11.

Реквизит «11 - дата документа»

Данный реквизит размещается в одной строке с регистрационным номером документа, которая располагается ниже справочных данных об организации, но выше ссылки на иницирующий документ. На бланке письма для отображения даты документа предусмотрены специальные ограничительные отметки (см. образец на стр. 4).

Датой письма является дата его подписания. Она оформляется восьмью арабскими цифрами в последовательности: по две цифры приходятся на день месяца и месяц, четыре цифры - на год. При этом буква «г.» после цифр не ставится.

Когда в тексте какого-либо документа вы хотите сослаться на конкретное письмо, правильным будет указать сначала вид документа, далее его дату и номер, а в конце - заголовок.

И если реквизит «11 - дата документа» допускает только цифровое обозначение, то при упоминании письма в тексте другого документа дата может быть написана и буквенно-цифровым способом (в этом случае в конце даты пишется «г.» либо полное слово «год» в соответствующем падеже). Например:

- *письмом от 28.07.2007 № 25/3923 «О списании транспортных средств»*
- либо
- *письмом от 28 июля 2007г. № 25/3923 «О списании транспортных средств».*

Реквизит «12 - регистрационный номер документа»

Регистрационный номер документа - это цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу при его регистрации. Наличие на документе регистрационного номера свидетельствует о том, что он включен в информационный массив организации, находится под контролем и ответственностью организации.

Регистрационный номер письма состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового номера, например, 01-39/64, где 01 – индекс управления делами, 39 - номер дела по номенклатуре, 64 – порядковый номер документа.

Реквизит «13 - ссылка на регистрационный номер и дату документа»

Ссылка на регистрационный номер и дату иницирующего документа проставляется в специально предусмотренные для этого на бланке письма отметки:

«На № _____ от _____».

Если письмо, которое вы готовите, является ответом на поступивший (инициирующий) документ, отражение его данных (номера и даты) повысит оперативность работы, как сотрудников вашей организации, так и получателя вашего письма.

Следует обратить внимание на то, что одной из распространенных ошибок при составлении ответов на письма является повторение в тексте письма ссылки на реквизиты входящего документа. Ведь наличие отдельного реквизита, где данные об иницирующем документе сразу видны, избавляет от необходимости дублирования этой информации в тексте письма. И тогда вместо фразы «*На ваше письмо от 28 июля 2007 г. М 25/3923 сообщаем...*» в начале текста будет написано:

- *В связи с вашим предложением...;*
- *В соответствии с вашими рекомендациями...;*
- *Сообщаем, что с вашим предложением о закупке выпускаемой продукции с учетом сезонных скидок мы ознакомлены...;*
- *Благодарим вас за приглашение...;*
- *В ответ на ваш запрос сообщаем...;*
- *Подтверждаем получение документов...;*
- *Поддерживаем ваше предложение (обращение)...;*
- *На условиях, предложенных вами...;*
- *Согласно договору о поставках...*

Реквизит «15 - адресат»

При продольном расположении реквизитов на бланке письма «Адресат» размещается в верхнем правом углу на уровне реквизитов «11 – дата документа» и «12 – регистрационный номер документа» (см. Пример 11).

Документ может адресоваться как конкретному должностному лицу или структурному подразделению, так и организации в целом. От этого будет зависеть *состав указываемых в реквизите сведений*, но в любом случае будут действовать следующие правила:

- инициалы указываются перед фамилией должностного лица и отделяются от нее одним пробелом, при адресации имя человека всегда пишется в дательном падеже;
- наименование организации или ее структурного подразделения всегда указывается в именительном падеже;
- иногда в реквизит «Адресат» включают почтовый адрес получателя письма.

Адрес располагают ниже наименования получателя. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи:

- улица,
- номер дома,
- офис или квартира (в случае наличия в адресе),

- населенный пункт (обычно это город),
- могут указываться район и область,
- может стоять наименование страны,
- почтовый индекс пишется в обязательном порядке.

Почтовый адрес не указывается при направлении документа в высшие органы государственной власти и управления (Президенту Российской Федерации, в Правительство Российской Федерации, в Государственную Думу и др.), в вышестоящую организацию, в подведомственные организации (филиалы, отделения, представительства) и постоянным корреспондентам.

Но его наличие в реквизите «Адресат» становится удобным, когда письмо направляется в конверте с прозрачным окошком. Тогда отпадает необходимость указания получателя и его адреса на конверте – они видны через прозрачное окошко. Описанная технология применяется при массовых рассылках писем.

Рассмотрим примеры оформления реквизита «Адресат» при адресации письма:

- организации (см. Пример 1) с указанием почтового адреса;
- ее структурному подразделению (см. Пример 2);
- должностному лицу (см. Пример 3);
- частному лицу (см. Пример 4) с указанием его почтового адреса.

Строки данного реквизита печатаются через один межстрочный интервал. Исключение составляет Ф.И.О. должностного лица, которое может отделяться от предыдущей строки полуторным межстрочным интервалом (см. Пример 6).

В приведенных ниже примерах строки реквизита «Адресат» выровнены по левому краю («флаговое» расположение). Хотя допускается и центрирование каждой строки реквизита по отношению к самой длинной строке.

Пример 1

Общероссийская общественная организация
малого и среднего предпринимательства
«ОПОРА РОССИИ»

Новая площадь, дом 8, стр. 2,
г. Москва, 109012

Пример 2

Центральный банк Российской Федерации
Департамент регулирования, управления и
мониторинга платежной системы

Пример 3

Генеральному директору
ЗАО «Перекресток»

Р.И. Светофорову

или

000 «Метеопрогноз» Глав-
ному бухгалтеру

Ю.А. Безоблачной

Пример 4

Перепелкину Ю.М.
Ул. Надежды Суловой, д. 29, кв. 201,
г. Нижний Новгород, 603098

Один из самых распространенных вопросов, с которыми авторы проектов писем обращаются в канцелярию – вопрос о том, каким образом следует **направить одно письмо разным руководителям:**

- адресовать его обобщенно или
- направить каждому отдельно.

В данном случае все зависит от принятых в организации правил. В предпочтительно адресовать письма каждому руководителю с указанием его инициалов и фамилии. Это дает возможность начать текст письма с персонального обращения. Например, если одно из писем адресуется А.Н. Макарову, директору филиала КФУ в г. Набережные Челны, то текст письма начинается фразой «Уважаемый Анатолий Николаевич!».

Если же персонализация не играет никакой роли, то можно адресовать письмо одновременно нескольким руководителям, например, директорам филиалов, тогда обращение к ним будет иметь обобщенный вид «Уважаемые коллеги!».

Если письмо направляется нескольким адресатам, то в одном письме их не должно быть более четырех. Следует запомнить, что слово «Копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывается. При большом количестве адресатов составляется список рассылки документа с указанием корреспондентов и их адресов, на самом письме в этом случае адресат оформляется обобщенно.

Согласно ГОСТу Р 6.30-2003 имя частного либо должностного лица в реквизите «Адресат» должно писаться в дательном падеже. По правилам русского языка одни

фамилии склоняются, а другие – нет. Приведённые ниже правила русского языка помогут безошибочно определить, **как склонять любые фамилии**.

1. Русские и иностранные фамилии, которые *оканчиваются на согласный звук*, склоняются, если принадлежат лицам мужского пола (Лерман - Лерману, Народович - Народовичу, Цайзер - Цайзеру, Ниденс - Ниденсу, Петреляк - Петреляку). Но не склоняются, если принадлежат женщинам (Марии Лерман, Елене Народович, Ксении Цайзер, Валерии Ниденс, Анне Петреляк). Исключением из правила могут быть фамилии, принадлежащие мужчинам при совпадении с названием животных (Евгению Жук, Николаю Стриж).

2. Фамилии *финно-угорской языковой группы* не склоняются (Юрию Сакнынь, Владимиру Кайконен).

3. *Иностранные* фамилии, *оканчивающиеся на ударный гласный звук* (Игорю Вайно), и фамилия Фонда не склоняются.

4. *Славянские (польские и чешские)* фамилии на *-ски, -ы* не склоняются (Леониду Левински, Анне Закорны).

5. *Грузинские и японские* фамилии как правило, склоняются (Окуджаве, Куросаве).

6. Фамилии на *-аго (-яго), -ово, -ых (-их)* не склоняются (Белых, Задорожных, Непраго).

7. *Украинские* фамилии на *-ко (-енко)* не склоняются (Нечипуренко, Саенко).

8. В *корейских, вьетнамских, бирманских именах и фамилиях* склоняется последняя часть, если она *оканчивается на согласный звук* (Ким Ир Сену).

9. В *двойных фамилиях* первая часть склоняется, если она сама по себе употребляется как фамилия (Соловьеву-Седову), и не склоняется, если не является фамилией (Арсению Билль-Белоцерковскому, Виктории Грум-Гржимайло).

Реквизит «20 - текст документа»

Главная цель делового письма – убедить, показать, разъяснить и в результате побудить партнера к действию, т.е. добиться результата. Следует тщательно продумать заранее, какого вы хотите достичь результата при написании того или иного письма – от этого будет зависеть и лексический состав, который вы используете, и внутренняя интонация текста.

При этом необходимо помнить следующее: текст письма должен быть лаконичным, последовательным, убедительным, корректным и простым. Изложенная информация должна трактоваться однозначно (уместно вспомнить притчу: «что-то не припомню: то ли у него шапку украли, то ли он шапку украл»). Суть письма не должна «потонуть» в деталях.

Структура письма, как правило, содержит **две части: вводную и основную**. Во вводной указываются причины, вызвавшие составление письма, и делаются ссылки на факты, даты, документы (кроме ссылки на реквизиты иницирующего документа, ответом на который является данное письмо). Вводная часть может начинаться словами:

- В связи с тем что...;
- Ввиду поступления с большим опозданием...;
- На основании приказа от...№...;
- Согласно договору от... №...;
- Нами рассмотрены Ваши предложения...;
- В соответствии с Вашей просьбой...;
- В порядке обмена...;
- В порядке исключения...

В основной части письма формулируется предложение, отказ, просьба.

Какую форму обращения выбрать?

При обращении к группе работников или ко всему коллективу организации используется форма обращения:

- *Уважаемые господа!*
- *Уважаемые коллеги!*

Строго официальный характер имеет обращение по должности к руководителям органов власти и управления, которые занимают высокие посты:

- *Уважаемый господин председатель!*
- *Уважаемый господин мэр!*
- *Уважаемый господин депутат!*

Официальный характер носит и форма обращения по фамилии:

- *Господин Смирнов!*
- *Уважаемый господин Чернов!*

При этом следует помнить, что форма обращения зависит от того, насколько официальны ваши отношения с адресатом письма. Например, менее официальный характер имеет обращение по имени и отчеству или только по имени (в электронной переписке):

- *Уважаемый Виктор Сергеевич! - Павел Александрович!*
- *Уважаемый Андрей!*

в служебных письмах используются следующие **формы изложения**:

- от первого лица множественного числа (направляем на согласование, просим рассмотреть);
- от третьего лица единственного числа (компания не возражает). Это объясняется тем, что должностное лицо, подписавшее письмо, выступает от имени своей организации, а не от себя лично. Поэтому изложение письма от первого лица единственного числа (*прошу перечислить, считаю необходимым*) допустимо лишь в следующих случаях:
 - когда письмо оформляется на должностном бланке (а не на бланке организации);
 - когда письмо носит конфиденциальный характер и оформляется не на бланке письма.

При этом конструкция глагол + личное местоимение в дательном падеже (*предлагаем Вам, напоминаем Вам*) стилистически, внутренней интонацией отличается от формы, которая состоит из одного глагола (*предлагаем, напоминаем*) большей мягкостью.

Существуют два основных **способа композиции текста** письма: исторический и систематический.

При *историческом* способе содержание излагается в той последовательности, в которой происходили события. То есть сначала описывается предыстория ситуации или события, затем то, что является непосредственным поводом (причиной) написания письма, далее приводятся аргументы и следуют выводы. Такой способ изложения называется методом «обычной пирамиды». Он используется в деловых письмах по вопросам основной (производственной) деятельности организации.

При *систематическом* способе изложения все основные факты или положения приводятся в первом абзаце письма, в следующих абзацах – все подробности, конкретная и уточняющая информация. Такой способ изложения называется методом «перевернутой пирамиды». Он используется при подготовке писем-приглашений, поздравлений, информационных и рекламных писем, писем-предложений.

Для большинства деловых писем характерна устойчивость **стилистических оборотов**. Использование стандартных языковых моделей позволяет значительно облегчить процесс составления текстов документов.

В зависимости от разновидности письма при составлении текста используются следующие обороты:

— Сопроводительное письмо:

- *Отправляем Вам...; Направляем Вам...;*
- *В соответствии с Вашей просьбой направляем...;*
- *Согласно достигнутой договоренности предлагаем...*

— Напоминание:

- *Напоминаем Вам, что...;*
- *По истечении ... срока предложение нашей фирмы теряет силу.*

— Подтверждение:

- *Департамент капитального строительства подтверждает получение... ;*
- *Подтверждаем, что оборудование получено...;*
- *С благодарностью подтверждаем...*

— Извещение:

- *Сообщаем Вам, что...;*
- *Ставим Вас в известность, что ...;*
- *Извещаем Вас о том, что...;*
- *Считаем необходимым поставить Вас в известность...*

— Просьба:

- *Мы будем благодарны, если Вы сможете...;*
- *Нам хотелось бы получить...;*

- Мы крайне заинтересованы в решении этого вопроса;
- К сожалению, в связи с временными трудностями мы вынуждены... ;
- В соответствии с нашей договоренностью просим Вас...

— Благодарность:

- Мы признательны Вам за...;
- Выражаем благодарность за...

в деловом письме предпочтение отдается страдательным конструкциям, которые акцентируют внимание на словах, обозначающих действия, например: предложения рассматриваются, меры принимаются, работа производится.

В текстах писем используются конструкции (расщепление сказуемого), которые не только называют действие (*оказать, произвести*), но и обозначают предмет действия (*поддержка, содействие*), например:

- Оказать содействие (а не содействовать);
- Произвести учёт (а не учесть);
- Осуществить деятельность по... (а не сделать).

При написании писем следует соблюдать **сочетаемость слов между собой** и правила управления в русском языке. Обратите внимание на часто допускаемые ошибки:

Правильное употребление	Ошибочное употребление
<i>направить на рассмотрение</i>	<i>выслать на рассмотрение</i>
<i>передать в управление</i>	<i>передать для управления</i>
<i>осуществлять контроль</i>	<i>вести контроль</i>
<i>вносить предложения</i>	<i>давать предложения</i>
<i>предоставлять кредит</i>	<i>выдать кредит</i>
<i>пострадать в результате событий</i>	<i>пострадать в событиях</i>
<i>предоставить информацию</i>	<i>сообщить информацию</i>
<i>получить информацию</i>	<i>узнать информацию</i>
<i>представлять собой</i>	<i>представлять из себя</i>
<i>произведенное за границей</i>	<i>импортного производства</i>
<i>сборник включает</i>	<i>сборник включает в себя</i>
<i>согласно приказу (приложению)</i>	<i>согласно приказа (приложения)</i>

Кроме того, в деловой переписке часто употребляются следующие словосочетания: *контроль возлагается, проблемы разрешаются, задачи решаются, задолженность погашается, оплата производится, договоренность достигается, скидки предусматриваются и предоставляются.*

Рекомендуется использовать в письмах вводные слова и конструкции (*по-видимому, по-прежнему, как известно, если возможно*). Это помогает избегать категорических высказываний.

Деловая этика предполагает завершать письма, используя **этикетные формулы**:

- *Мы ценим наше сотрудничество, Благодарим вас!*
- *Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной;*
- *Мы надеемся на успешное продолжение сотрудничества;*
- *Будем признательны Вам за оперативное решение вопроса;*
- *Надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей;*
- *С наилучшими пожеланиями;*
- *Добро пожаловать на наш семинар.*

Перед реквизитом «Подпись» в деловых письмах используется заключительная этикетная фраза «*С уважением*». Таким образом, обращение «*Уважаемый ...!*» в начале письма и заключительная этикетная фраза «*С уважением*» составляют так называемую этикетную рамку.

В реквизите «20 - текст документа» общепринято применение *шрифта Times New Roman с кеглем 12 - 14*. Для таблиц возможно использование уменьшенного кегля: *11 - 12*. Это связано с тем, что жёстко закрепленных требований к гарнитуре и размеру шрифта не существует, они могут быть закреплены в локальных документах организации.

При подготовке документов, в том числе и писем в университете не принято использовать другие шрифты, а также употреблять произвольные сокращения слов и не принятые обозначения единиц измерения.

Текст документа печатается с **полуторным межстрочным интервалом**, в отличие от остальных реквизитов письма, в которых используется одинарный межстрочный интервал.

Реквизит «21 - отметка о наличии приложения»

Отметка о наличии приложения располагается сразу после текста через два-четыре межстрочных интервала.

Ссылка на приложение, *названное в тексте письма*, оформляется следующим образом:

Пример 5

Приложение: на 10 л. в 1 экз.

В том случае если документ имеет приложение, *не названное в тексте*, указывается его заголовок, количество листов и число экземпляров.

При наличии нескольких приложений их нумеруют (см. Пример 14).

В случае если приложение сброшюровано, количество листов не указывается, например:

Пример 6

Приложение: прайс-лист в 1 экз.

В случае если документ-приложение имеет собственные приложения, отметка об их наличии оформляется так:

Пример 7

Приложение: договор от 30.04.2007 № 128 и приложения к нему, всего на 25 л.

Когда документ направляется по нескольким адресам, а приложение – только в один из них, отметку о наличии приложения оформляют следующим образом:

Пример 8

Приложение: на 2 л. в 1 экз. только в первый адрес.

Реквизит «22 – подпись»

Подпись является обязательным реквизитом письма и *состоит из:*

- *наименования должности* лица, подписавшего документ. Если документ оформлен на бланке, то используется сокращенный вариант должности (без упоминания наименования предприятия, например, генеральный директор). Если документ оформлен не на бланке, то должность должна включать и наименование предприятия;

- *личной подписи* и

- *ее расшифровки* (инициалов с фамилией).

Если документ подписывается несколькими должностными лицами, то их подписи располагают друг под другом в порядке занимаемой должности: от более высокопоставленной к менее значимой. Самым распространенным примером является соседство на письме подписей таких должностных лиц, как генерального директора и главного бухгалтера.

Реквизит «25 - оттиск печати»

По общим правилам печать не ставится на документах, оформленных на бланках. Это правило родом из советского делопроизводства, когда бланки документов

изготавливались типографским способом, и доступ к ним был ограничен так же, как и к печати. Но сейчас ситуация изменилась, большинство документов изготавливаются при помощи компьютера и принтера, поэтому распечатка документа на бланке уже не может давать прежних гарантий.

Поэтому на гарантийных письмах оттиск печати необходим. Он заверяет подлинность подписи должностного лица и проставляется так, чтобы не «затмить» личный росчерк, который должен хорошо читаться. Оттиск печати должен захватывать несколько последних букв наименования должности и при возможности - край личного росчерка.

Реквизит «27 - отметка об исполнителе»

Данный реквизит включает:

- инициалы и фамилию (или полностью имя, отчество и фамилию) исполнителя документа и
- номер его телефона.

Это позволяет получателю письма оперативно связаться с его составителем.

Такая отметка располагается на лицевой стороне или на оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу и часто делается уменьшенным кеглем (в КФУ для этих целей используется кегль 10).

Пример 9

И.Р. Лукашина
(843) 231-54-14

Пример 10

Инна Рустамовна Лукашина
(843) 231-54-14

Образец оформления письма со всеми реквизитами, которые были описаны в настоящих рекомендациях (см. Пример 11).

Пример 11



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кремлевская ул., д.18, Казань, 420008
тел. (843) 2926977, факс (843) 2924448
email: public.mail@ksu.ru
ОКПО 02066730, ОГРН 1021602841391, ИНН/КПП
1655018018/165501001

№ _____

На № _____ от _____

Об изготовлении клише

Директору
УФПС «Татарстан почтасы»-
филиал ФГУП «Почта России»
Р.В.Кузнецовой
ул. Рахматуллина, д.3
г.Казань, Республика
Татарстан, Россия 420111

Уважаемая Регина Викторовна!

В связи с регистрацией дополнений и изменений в Устав ГОУ ВПО «Казанский государственный университет им. В.И.Ульянова-Ленина» и созданием ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», прошу Вас изготовить адресное клише на франкировальную машину модели ЭММ-110, регистрационный номер ГЗПО ПП 10801 следующего содержания: ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет» ул. Кремлевская, 18 г. Казань, 8 420008.

Приложение: Копия свидетельства о постановке на учет Российской организации в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ (серия 16 № 005805837) на 1л. в 1 экз.

Ректор

И.Р.Гафуров

Инна Рустамовна Лукашина
(843)231-54-14

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ СОЗДАНИЯ ДЕЛОВЫХ ПРИСЕМ

Деловые письма следует составлять с учётом психологических особенностей, свойственных всем людям. При составлении письма целесообразно применять следующие правила.

Не следует начинать с тех вопросов, по которым вы расходитесь во мнениях с вашим партнером. Лучше сделать акцент на тех вопросах, в которых вы согласны с ним, подчеркнуть, что вы стремитесь к одному и тому же, и различие ваших взглядов касается лишь методов, а не конечной цели.

Другое правило - **не следует выразить отрицательный ответ в категоричной форме:** «Нет, никогда!». «Отрицательный ответ, - говорит профессор Оверстрит в своей книге «Влияние на поведение человека», - наиболее труднопреодолимое препятствие. В любом случае, даже в случае направления претензии или отказа, нужно придавать процессу переписки общую позитивную направленность. Опытные коммуникаторы умеют так отказать, что у человека остается чувство удовлетворенности и перспективы (позитивный результат). Ведь и в самом деле, на данном отказе и на данной претензии не заканчиваются деловые отношения. Но и в том случае, когда вы решили порвать с клиентом навсегда, надо ли обязательно сообщать ему об этом?».

Известен **прием под названием «секрет Сократа»:** если вы хотите сообщить человеку, что он не прав, мягко задайте ему такой вопрос, на который должен последовать положительный ответ. В политтехнологиях такому приёму под условным названием «закон трех "да"» обучают агитаторов, работающих с населением.

Следующее правило – всегда нужно **вести общение (в том числе переписку) в кругу интересов вашего партнера.** Чего вы добьетесь, если в деловом письме будете излагать собственные проблемы и нужды? Но ведь именно для того, чтобы эти проблемы решить, вы и ведёте переписку. Как же быть? Следует писать не о том, какие проблемы хотите решить вы, а о том, что положительного принесут партнеру ваши взаимные действия. Ваша выгода должна быть «упакована» как подарок партнеру, о котором он не догадывался до получения этого письма. Такая позиция не имеет ничего общего с теми пустыми банальностями, которые звучат в плохих рекламных роликах: мы работаем на вас даже вопреки своей выгоде. Кто же этому поверит? Речь идет о вашей высокой степени осведомленности о партнере и о продуктивности ваших действий: вы сами верите в то, что партнеру сотрудничество с вами даст реальные результаты, и вы знаете, как это сделать.

Если вы хотите получить желаемый результат от письма, адресованного партнеру, оно должно содержать текст, который приносил бы удовольствие адресату от того, что в нём содержалась просьба оказать автору письма одолжение. Одолжение – слово, вызывающее у вашего адресата чувство собственной значимости. Письмо можно начать с обращения, а затем применить фразу: «Не согласитесь ли вы помочь

мне выйти из небольшого затруднения?». В заключительных фразах письма следует приглушать «Я» и акцентировать «Вы».

Создание деловых писем – ответственная задача. Поэтому надо помнить пословицу: «Что написано пером, того не вырубишь топором». *Следует усвоить правило: начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств вашего партнера*, - это поможет в ежедневных деловых контактах, в том числе и при написании писем. Подобный психологический приём оказывает действие всегда.

ИНИЦИАЛЫ И ФАМИЛИЯ: ЧТО ПИСАТЬ ВНАЧАЛЕ?

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» предполагает разный порядок написания инициалов и фамилии в реквизитах организационно-распорядительных документов, запомнить который с первого раза нелегко.

О причинах разной последовательности в написании фамилии и инициалов могут сказать только разработчики ГОСТа – сотрудники Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела (ВНИИ ДАД).

Напомним, что ГОСТ Р 6.30- 2003 устанавливает состав реквизитов организационно-распорядительных документов, требования к их оформлению, а также закрепляет требования к бланкам организационно-распорядительных документов. ГОСТ сам по себе имеет рекомендательный характер, однако чёткое исполнение его положений говорит о высокой культуре документирования информации и работы с документами.

Несмотря на рекомендательный характер ГОСТа Р 6.30-2003, некоторые организации должны в обязательном порядке соблюдать его положения. К ним можно отнести федеральные органы исполнительной власти, для которых обязательный характер ГОСТа закреплён в Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти, утвержденной приказом Минкультуры России от 08.11.2005 г. № 536.

Правила написания фамилий и инициалов в реквизитах организационно-распорядительных документов

Ниже приведённая таблица, позволит быстро и легко запомнить требования о порядке следования фамилий и инициалов в реквизитах организационно-распорядительных документов (смотри таблицу).

**Порядок следования фамилий и инициалов
в реквизитах организационно-распорядительных документов**

Реквизиты документа	Местоположение инициалов и фамилии		
	инициалы <i>перед</i> фамилией	инициалы <i>после</i> фамилии	<i>нет жёстких ограничений</i> по порядку следования фамилии и инициалов
Гриф утверждения документа	X		
Подпись	X		
Гриф согласования документа	X		
Визы согласования документа	X		
Отметка о заверении копии	X		
Отметка об исполнителе	X		
Адресат (при адресовании документа должностному лицу)	X		
Адресат (при адресовании документа физическому лицу)		X	
Резолюция			X
Текст документа			X

Таким образом, в соответствии с ГОСТом Р 6.30-2003 фамилию нужно ставить перед инициалами в обязательном порядке только в одном реквизите «Адресат» и только при отправке документа физическому лицу. Во всех остальных реквизитах сначала нужно (или можно – в резолюции и тексте документа) писать инициалы, а затем – фамилию.

Следует запомнить исключение

ГОСТ Р 6.30-2003 предусматривает разный порядок написания инициалов и фамилии **в реквизите «Адресат»** для должностных и физических лиц:

Фрагмент документа

ГОСТ р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

3.15. ...При адресовании документа должностному лицу инициалы указывают перед фамилией...

Генеральному директору
ОАО «Северные регионы»

В.А. Лагунину

...При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя...

Образцову О.П.
ул. Садовая, д. 5, кв. 12,
г. Липки, Киреевский р-н,
Тульская обл., 301264

Скорее всего, данное исключение для реквизита «Адресат» было сделано в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи для того, чтобы ГОСТ не противоречил их требованиям.

Фрагмент документа

Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 26.09.2000 г. № 725

63. На почтовых отправлениях, сопроводительных бланках к посылкам и прямым контейнерам, а также на бланках почтовых переводов адреса отправителя и адресата пишутся отправителем. В адресе не должно быть сокращённых названий, не относящихся к адресу знаков.

Реквизиты адреса пишутся в следующем порядке:

- наименование адресата (для граждан – фамилия, имя, отчество);
- название улицы, номера дома, номера квартиры;
- название населённого пункта (города, посёлка и т.п.);
- название района;
- название республики, края, области, автономного округа (области);
- название страны (для международных почтовых отправлений);
- почтовый индекс.

Обращаем ваше внимание на то, что вышеназванные правила в настоящее время отменены и сейчас действуют Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005г. № 221. Однако пункт 23 новых Правил устанавливает такой же порядок написания адресата – физического лица, как и пункт 63 ранее действовавших Правил.

Реквизиты, в которых нет жёстких ограничений порядка расположения фамилии и инициалов

К данным реквизитам относятся «Резолюция» и «Текст документа».

Почему реквизит «Резолюция» отнесён к данной группе реквизитов

В ГОСТе Р 6.30-2003 говорится о том, что в нём сначала указывают фамилию, затем – инициалы. Это действительно так, однако в Методических рекомендациях по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003², изданных разработчиком ГОСТа ВНИИДАД, говорится о том, что инициалы могут ставиться и перед фамилией. Исходя из этого, делаем вывод: *порядок следования фамилии и инициалов при оформлении данного реквизита не принципиален.*

Фрагмент документа

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

3.17. Резолюция, написанная на документе соответствующим должностным лицом, включает в себя фамилии, инициалы исполнителей, содержащие поручения (при необходимости), срок исполнения, подпись и дату, например:

Морозовой Н.В.
Федосеевой Н.А.

Прошу подготовить проект
договора с Консалтинговой группой
«ТЕРМИКА» к 05.10.2003
Личная подпись
Дата

² Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов: Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003./ Росархив; ВНИИДАД; Сост.: М.Л. Гавлин, А.С. Красавин, Л.В. Кузнецов и др.; Общ. ред. М.В. Ларин, А.Н. Сокова. - М., 2003. – 90 с.

Фрагмент документа

Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003

3.13. Резолюция (реквизит 17), написанная на документе соответствующим должностным лицом, может включать фамилии и инициалы исполнителей, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату. Срок исполнения указывается в форме даты, инициалы исполнителей могут проставляться перед фамилией, например:

Н.В. Морозовой
Н.А. Федосеевой

Прошу подготовить проект
договора с Консалтинговой группой
«ТЕРМИКА» к 05.10.2003
Личная подпись
Дата

Рассмотрим *Реквизит «Текст документа»*. ГОСТ Р 6.30-2003 не устанавливает никаких требований к написанию фамилий и инициалов в текстах документов. При этом Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003 содержит целый раздел по подготовке текстов документов, в котором жёстких ограничений по месторасположению фамилий и инициалов *не установлено*. Однако *более распространённым для текстов документов является следующее написание: сначала фамилия, а затем – инициалы*.

Фрагмент документа

Методические рекомендации по внедрению ГОСТ Р 6.30-2003

Сведения об управленческом действии передают глаголом в неопределённой форме и дополнением с обозначением объекта действия, например:

1. *Начальнику Управления международных операций Котову А.Д. подготовить проект «Инструкции об организации работы по...»*
2. *Начальнику юридического отдела Мельникову С.Г. предоставить Управлению международных операций необходимые правовые акты и методические документы.*

В последнем пункте распорядительной части указывают конкретных лиц, на которых возлагается контроль за исполнением распорядительного документа. Например:

1. Контроль за исполнение приказа возложить на заместителя председателя Правления банка К.М. Сидорова.

По общему правилу

В остальных реквизитах организационно-распорядительных документов нужно сначала указывать инициалы, а затем - фамилию.

Ведь в большинстве из них *эта информация присутствует в качестве расшифровки личного росчерка*. А в ней всегда инициалы ставятся перед фамилией. Это касается и грифа утверждения, и реквизита «Подпись», и грифа и визы согласования, и отметки о заверении копии.

Одна лишь отметка об исполнителе следует общему правилу, хотя и не содержит расшифровки подписи.

Фрагмент документа

ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»

3.16. Документ утверждается должностным лицом (должностными лицами) или специально издаваемым документом. При утверждении документа должностным лицом **гриф утверждения** документа должен состоять из слова УТВЕРЖДАЮ (без кавычек), наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения, например:

УТВЕРЖДАЮ
Президент ЗАО «Ростекстиль»
Личная подпись В.А. Степанов
Дата

...

3.22. В состав **реквизита «Подпись»** входят: наименование должности лица, подписавшего документ (полное, если документ оформлен не на бланке документа, и сокращенное – на документе, оформленном на бланке); личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия), например:

Вице- президент Ассоциации
региональных предприятий Личная подпись А.А. Борисов

...

3.23. **Гриф согласования** документа состоит из слова СОГЛАСОВАНО, должности лица, с которым согласован документ (включая наименование организации), личной подписи, расшифровки подписи (инициалов, фамилии) и даты согласования, например:

СОГЛАСОВАНО
Ректор Финансовой академии
при Правительстве Российской Федерации
Личная подпись А.Г. Грязнова
Дата

...

3.24. Согласование документа оформляют *визой согласования* документа (далее – виза), включающей в себя подпись и должность визирующего документ, расшифровку подписи (инициалы, фамилию) и дату подписания. Например:

Руководитель юридического отдела
Личная подпись А.С. Орлов
Дата

При наличии замечаний к документу визу оформляют следующим образом:

Замечания прилагаются

Руководитель юридического отдела
Личная подпись А.С. Орлов
Дата

...

3.26. При заверении соответствия копии документа подлиннику ниже реквизита «Подпись» проставляют **заверительную надпись**: «Верно»; должность лица, заверившего копию; личную подпись; расшифровку подписи (инициалы, фамилию); дату заверения, например:

Верно
Инспектор службы кадров Личная подпись Т.С. Левченко
Дата

...

3.27. Отметка об исполнителе включает в себя инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона..., например:

В.А. Жуков
924 45 67

Вывод

Можно сформулировать достаточно лаконичное правило, которое поможет при оформлении организационно-распорядительных документов:

- начинаем с фамилии (инициалы после) только в реквизите «Адресат» при адресовании письма физическому лицу;
- кроме того, желательно сначала указывать фамилию (инициалы после) в самих текстах документов;
- во всех остальных случаях инициалы ставим перед фамилией.