

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Учебный центр «Развитие»

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ: НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ,  
ПРАКТИКА И ОПЫТ**

Преподаватели кафедры документоведения и документационного обеспечения управления Тюменского государственного университета:

Т.Н. Кондратьева, канд. ист. наук, доцент  
А.Ю. Токмакова, старший преподаватель

**Сентябрь 2015 г.**

# МОДУЛЬ 5. ВЕДЕНИЕ СЛУЖЕБНОЙ ПЕРЕПИСКИ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

Вопросы для обсуждения

- 1 Язык и стиль служебных документов.
- 2 Особенности официально-деловой переписки.  
Композиция текста служебного письма.
- 2 Этикет служебного письма.
- 3 Языковые формулы вежливости, используемые в переписке.
- 4 Типичные ошибки в текстах и оформлении документов

# Язык и стиль служебных документов

- нейтральный тон изложения информации
- констатирующе-предписывающий характер изложения
- точность и ясность изложения
- лаконичность (краткость) текста
- использование языковых формул
- применение терминов
- преобладание простых, распространенных предложений
- употребление сложных рубрифицированных перечислений
- применение лексических и графических перечислений и др.



# **Этикет служебного письма**

В последнее время в переписке стали использовать такие формы обращения:

Уважаемый (-ая, -ые) господин директор!

    господин Смирнов!

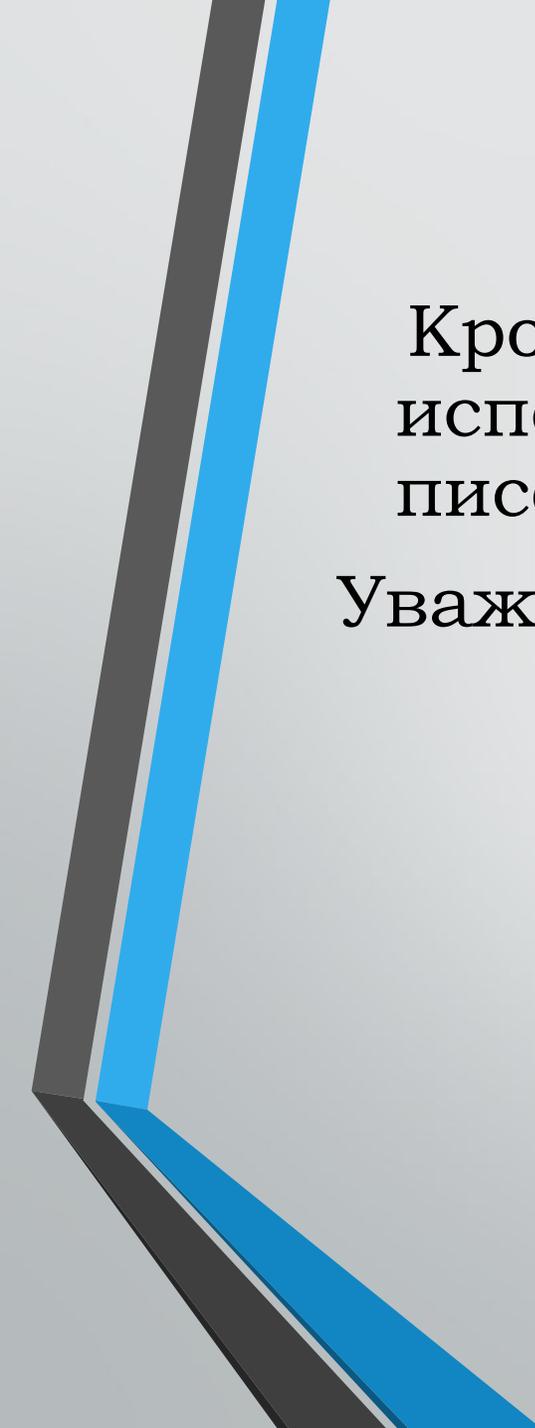
    господа!

    госпожа!

Господин (госпожа) редактор!

    Браун!

Господа!



Кроме того, рекомендуется при обращении использовать различные звания получателей писем. Например:

Уважаемый доктор...

академик...

профессор...

мэр...

префект...

судья... и т. п.

## Стереотипный ввод сообщения

С удовольствием

С благодарностью

С удовлетворением

С сожалением

ставим Вас в

К нашему крайнему сожалению

Согласно Вашей просьбе

Ссылаясь на Вашу просьбу

В связи с Вашим письмом

Отвечая на Ваше письмо

В ответ на Ваше письмо

В подтверждение нашей телеграммы

Для Вашего сведения

В подтверждение нашего телефонного разговора

Разрешите

Позвольте

должны

вынуждены

Мы можем

хотели бы

хотим

Нам хотелось бы

сообщаем Вам...

уведомляем Вас...

доводим до Вашего

сообщить Вам...

уведомить Вас

напомнить Вам

поставить Вас в известность

довести до Вашего сведения

## **Скрепки, типичные для информационной части письма**

Целостность текста может быть обеспечена, в частности, при помощи использования различных слов и словосочетаний, выступающих в роли связок (скреп). Скрепки – это формулы информативной части, позволяющие вводить новый, значимый отрезок письма. Переход от абзаца к абзацу, от одной мысли к другой, как правило, реализуется при помощи скрепы-присоединения, скрепы-противопоставления, скрепы-обобщения

## Скрепка-присоединение

Дополнительно

к вышеизложенному сообщаем...

В дополнение

Одновременно с этим

К тому же

Кроме того

следует добавить

Также

При этом

Еще

## Скрепка-противопоставление

Однако

Но

**(мы) вынуждены отметить...**

Тем не менее

**(нам) приходится сказать...**

Несмотря на это

**(мы) должны**

## Схемы последовательного скрепления информационной части текста письма

*Сообщаем Вам о том, что...*

*Мы вынуждены также поставить Вас в известность...*

*В заключение письма позвольте еще раз напомнить Вам, что...*

*Благодарим Вас за письмо от... и в ответ на него хотели бы сообщить следующее...*

*Одновременно нам хотелось бы поставить Вас в известность о том, что...*

*Однако (несмотря на это) мы согласились бы начать переговоры, если бы Вы...*

*В подтверждение нашей телеграммы от ... сообщаем, что ...*

*Что касается сроков поставки, то напоминаем Вам, что, согласно Вашей просьбе...*

*Однако окончательно решить...*

## **Просьбы писать**

подтвердить наш заказ

прислать Ваши предложения

учесть наши предложения

Просьба сообщить о Вашем согласии

сообщить нам Ваше мнение (решение)

написать нам о Вашем решении

просим Вас

Со своей стороны (мы) просили бы Вас (срочно)

Убедительно (мы) хотим просить Вас сообщить

Настоятельно (мы) хотели бы просить Вас и т. д.

(нам) хотелось бы просить Вас

## **Заключительные формулы вежливости**

Подпись в конце письма и заключительные фразы соответствуют принятым между корреспондентами формам обращения:

С уважением...

Уважающий Вас...

В зарубежной практике часто используются формулы:

С наилучшими пожеланиями...

Искренне Ваш...

С благодарностью, Ваш...

# Типичные ошибки в текстах и оформлении документов

- Тавтология (от греч. *tauto* – тот же, *logos* – слово) – это повтор однокоренных слов в пределах одного словосочетания
- Плеоназм (от др.-греч. - излишний, излишество) - оборот речи, в котором происходит дублирование некоторого элемента смысла; наличие нескольких языковых форм, выражающих одно и то же значение, в пределах законченного отрезка речи или текста; а также языковое выражение, в котором имеется подобное дублирование
- Архаизм – слово или словосочетание, вышедшее из употребления и поэтому воспринимаемое как устаревшее
- Историзм – (разновидность архаизма) – слово или словосочетание, обозначающее предмет, вышедший из употребления. Употребление таких слов в управленческой документации недопустимо, их следует заменять современными словами и оборотами