

Документационное обеспечение управления: требования к оформлению ДОКУМЕНТОВ (ПЕРЕПИСКА)

канд.ист.наук,
доцент кафедры экономики
и управления
Судник

Татьяна Владимировна

Нижевартовск 2016



«Деловые письма предназначены не для того, чтобы вызвать восхищение читателя, а чтобы его убедить и победить...»

(Из французского пособия деловым людям)



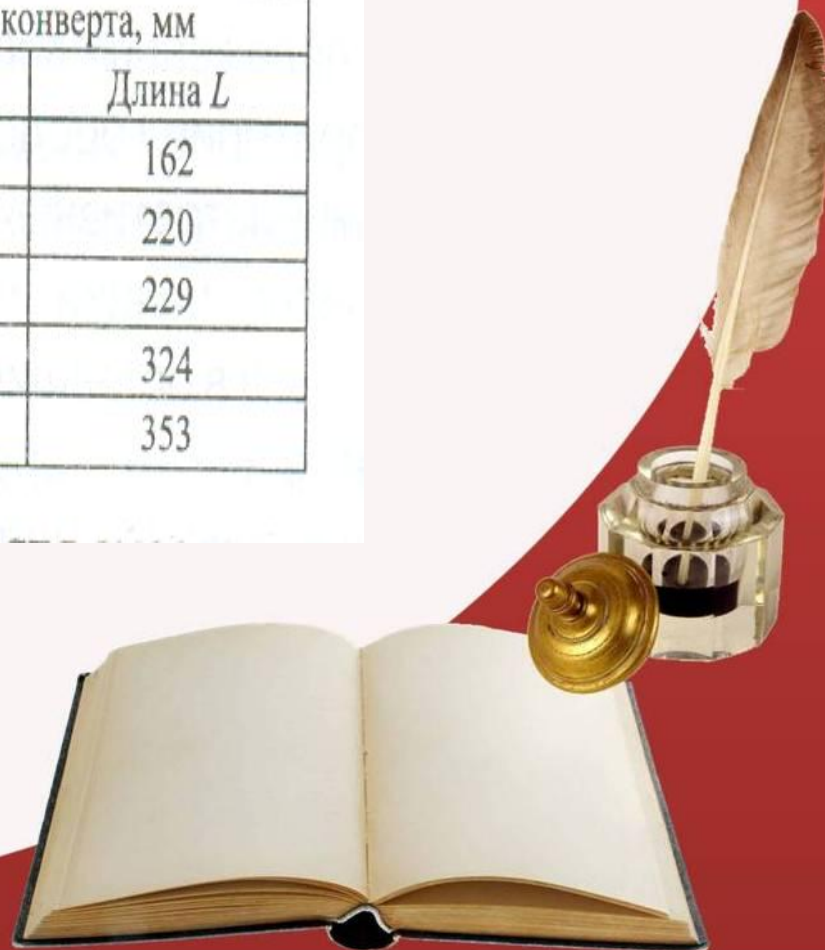
КЛАССИФИКАЦИЯ ПЕРЕПИСКИ ПО НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫМ ОСНОВАНИЯМ

| Признак классификации | Группы переписки |
|--------------------------------------|--|
| Статус корреспондента | Официальная переписка, личная переписка |
| Область применения переписки | Административная, коммерческая, судебная и др. переписка |
| Место в информационном обмене | Инициативные письма, письма-ответы |
| Отношения в иерархии управления | Письма вышестоящих, подведомственных, сторонних организаций |
| Завершенность информационного обмена | Письма, требующие ответа; письма, не требующие ответа |
| Положение в системе документооборота | Поступающие (входящие) письма, отправляемые (исходящие) письма |
| Целевое назначение | Письма: запросы, просьбы, подтверждения, требования, напоминания, сопроводительные, гарантийные, предложения и др. |
| Тематика | Письма по вопросам материально-технического обеспечения, финансов, строительства, транспорта, культурного обмена и др. |
| Композиция | Простые письма, сложные письма |
| Уровень типизации формы документа | Письма, составляемые на основе унифицированных форм; нерегламентированные письма |



ВИДЫ И РАЗМЕРЫ КОНВЕРТОВ

| Обозначение конверта (по ИСО 269) | Размеры конверта, мм | |
|--------------------------------------|----------------------|-----------|
| | Высота H | Длина L |
| C6 | 114 | 162 |
| DL | 110 | 220 |
| C5 | 162 | 229 |
| C4 | 229 | 324 |
| B4 | 250 | 353 |



ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЛОВЫМ ПИСЬМАМ

деловое письмо составляется на специальном бланке письма (для других видов переписки также могут использоваться специальные бланки: бланки телеграмм, факсограмм, телефонограмм);

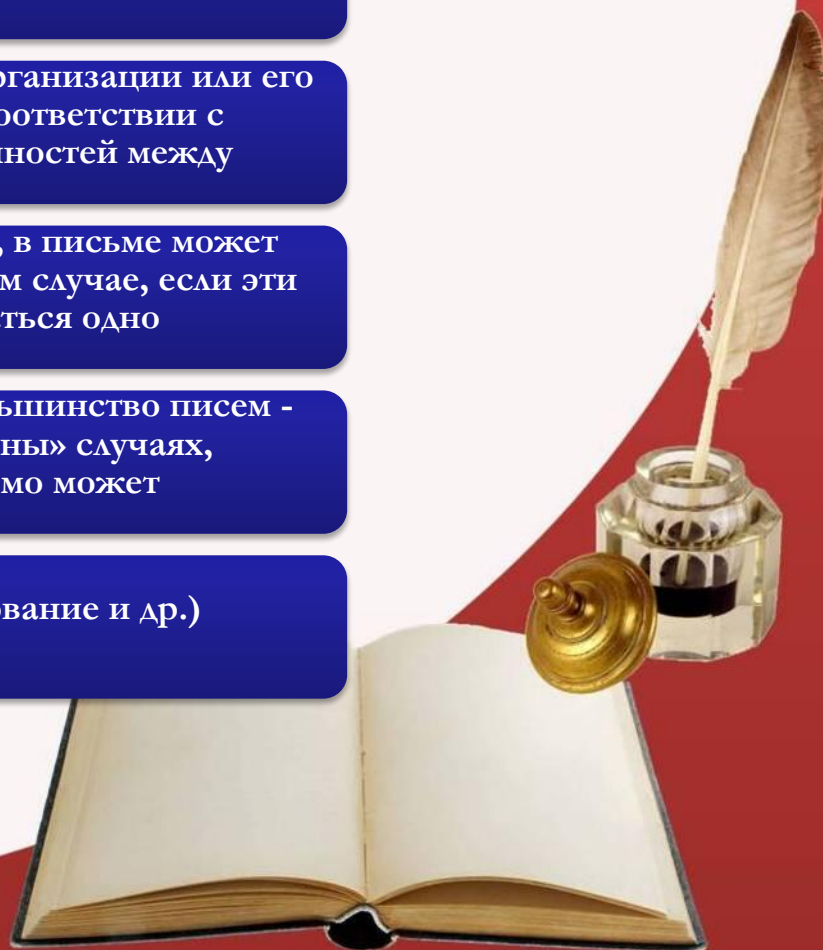
оформление делового письма должно соответствовать ГОСТ Р6.30-2003;

деловое письмо подписывается руководителем организации или его заместителем, или иным должностным лицом в соответствии с принятым в организации распределением обязанностей между руководством;

письмо должно быть посвящено одному вопросу, в письме может рассматриваться несколько вопросов только в том случае, если эти вопросы взаимосвязаны и по ним будет приниматься одно решение;

письмо не должно быть большим по объему (большинство писем - до одной страницы текста и лишь в исключительных случаях, требующих детального описания и анализа, письмо может содержать более одной страницы текста);

на инициативное письмо (просьбу, запрос, требование и др.) должен быть дан ответ.



ОФОРМЛЕНИЕ ПИСЕМ

- Реквизиты деловых писем
 - Реквизиты бланка письма
- Реквизиты, используемые для составления делового письма
- Реквизиты, необходимые для организации документооборота



Реквизиты бланка письма

- ▣ Государственный герб РФ
- ▣ герб субъекта РФ
- ▣ эмблема организации или товарный знак
- ▣ код организации
- ▣ основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица
- ▣ идентификационный номер налогоплательщика / код причины постановки на учет (ИНН/КПП)
- ▣ код формы документа
- ▣ наименование организации
- ▣ справочные данные об организации



РЕКВИЗИТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ СОСТАВЛЕНИИ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

- ссылка на регистрационный номер и дату документа
- адресат
- заголовок к тексту
- текст
- отметка о наличии приложения
- подпись
- визы согласования документа
- печать
- отметка об исполнителе



РЕКВИЗИТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА, ИСПОЛНЕНИЯ И СИСТЕМАТИЗАЦИИ ПИСЕМ, ОРГАНИЗАЦИИ ИХ ХРАНЕНИЯ

- ▣ дата документа
- ▣ регистрационный номер документа
- ▣ резолюция
- ▣ заголовок к тексту
- ▣ отметка о контроле; отметка об исполнении документа и направлении его в дело
- ▣ отметка о поступлении документа в организацию
- ▣ идентификатор электронной копии документа



Справочные данные об организации в бланке письма включают:

- Фактический и / или юридический адрес
- место нахождения организации
- номера телефонов, факсов
- номера счетов в банке
- код по ОКУД
- код по ОКПО
- Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)
- идентификацион-ный номер ИНН / КПП
- адрес электронной почты и / или Интернет-сайта



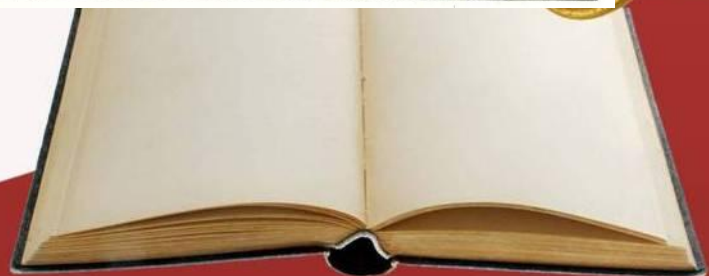
ОБРАЗЦЫ БЛАНКОВ ПИСЕМ

Образец продольного бланка письма организации

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д.82, Москва, 117393
Тел. (095) 334-46-46 Факс (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795, ИНН/КПП 7708033140/771001001
На № _____ от _____

Образец углового бланка письма организации

РОСАРХИВ
Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский институт
документоведения и архивного дела
(ВНИИДАД)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел. /факс (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru
ОКПО 02842708, ОГРН 1027700380795,
ИНН/КПП 7708033140/771001001
На № _____ от _____



СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

«Представляем вам...»

(в вышестоящую организацию)



«Направляем вам...»

(в подведомственную организацию)



«Высылаем вам...»

(в стороннюю организацию)

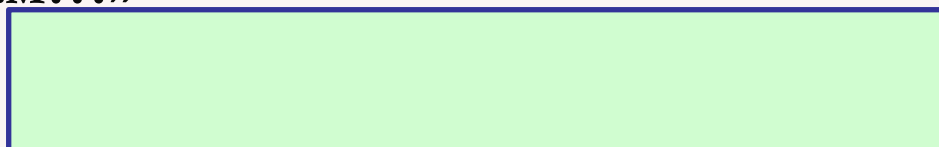


СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

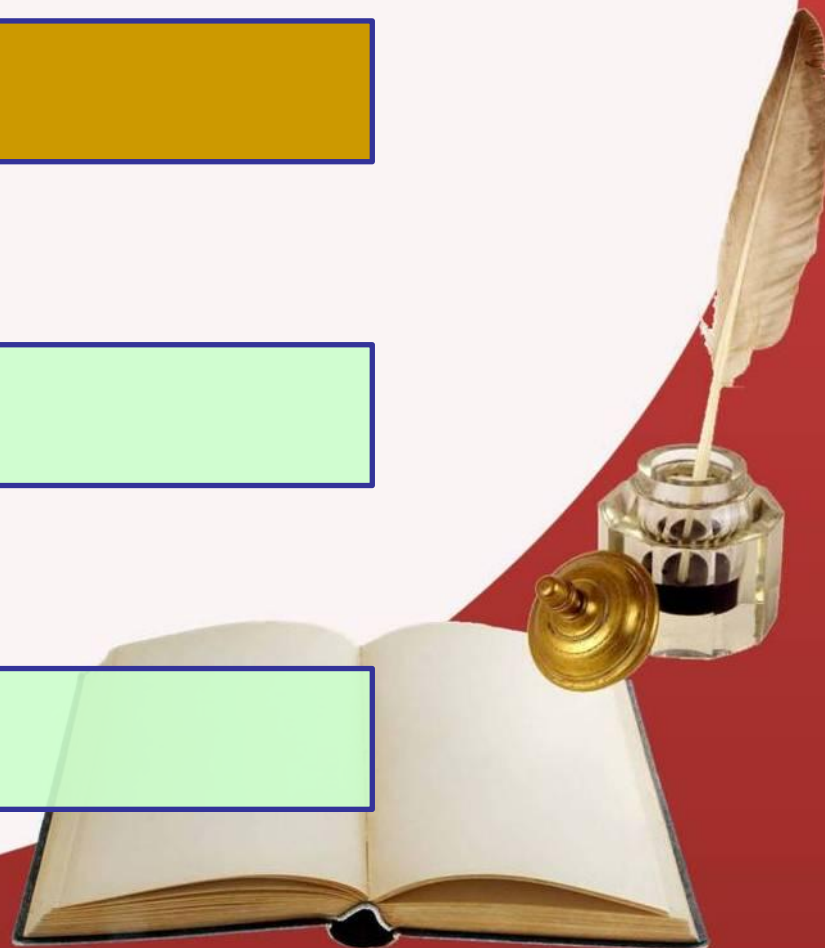
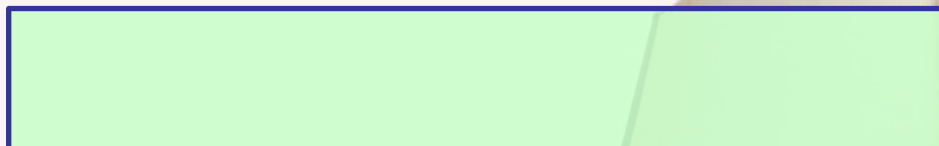
«В соответствии с
предварительной
договоренностью высылаем
вам...»



«В соответствии с
дополнительным протоколом
высылаем вам...»



«В подтверждение нашей
договоренности высылаем
вам...»



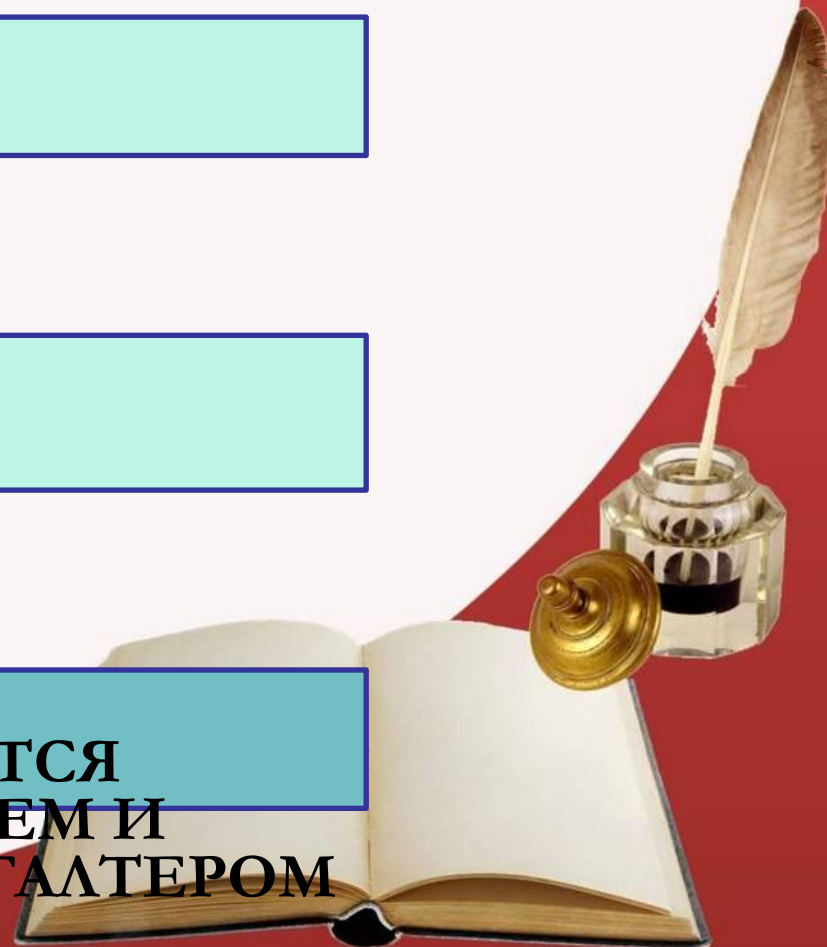
ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Оплату гарантируем.


Предоставление услуг
гарантируем.

Возврат кредита
гарантируем.

**• ВСЕГДА
ПОДПИСЫВАЕТСЯ
РУКОВОДИТЕЛЕМ И
ГЛАВНЫМ БУХГАЛТЕРОМ**



Пример гарантийного письма

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | АО Родник Софт | |
| | 113556 Россия, Москва Нахимовский пр-т 1 корп. 1 Телефоны: (095) 113-7001; (095) 113-2688 E-mail: kudr@rodnik.ru Факс: (095) 316-9754 Internet: http://www.rodnik.ru | |
| ОКПО 11289675 | ОГРН 77107000456 | ИНН/КПП 7710159493/110003470 |
| 17.06.2006 № 01-08/267 | Еженедельник | |
| На № _____ от _____ | «Аргументы и Факты» | |
| Об опубликовании рекламы | Отдел рекламы | |

Уважаемые господа!

Просим Вас опубликовать рекламу нашей фирмы в еженедельнике "Аргументы и Факты" (выпуск СНГ) в номерах за 7 и 21 августа, 4 и 18 сентября, 9 и 23 октября и 6 ноября 2006 г., размером 3/10 полосы на развороте, объединяющем рекламную и нерекламную полосы.


Оплату гарантируем.

Наши банковские реквизиты: расчетный счет № 46703519 в АКБ "ОНЭКСИМ", корр. счет 3161868 в РКЦ ГУ ЦБ РФ, МФО 44583001, код 83. ИНН 7710159493.

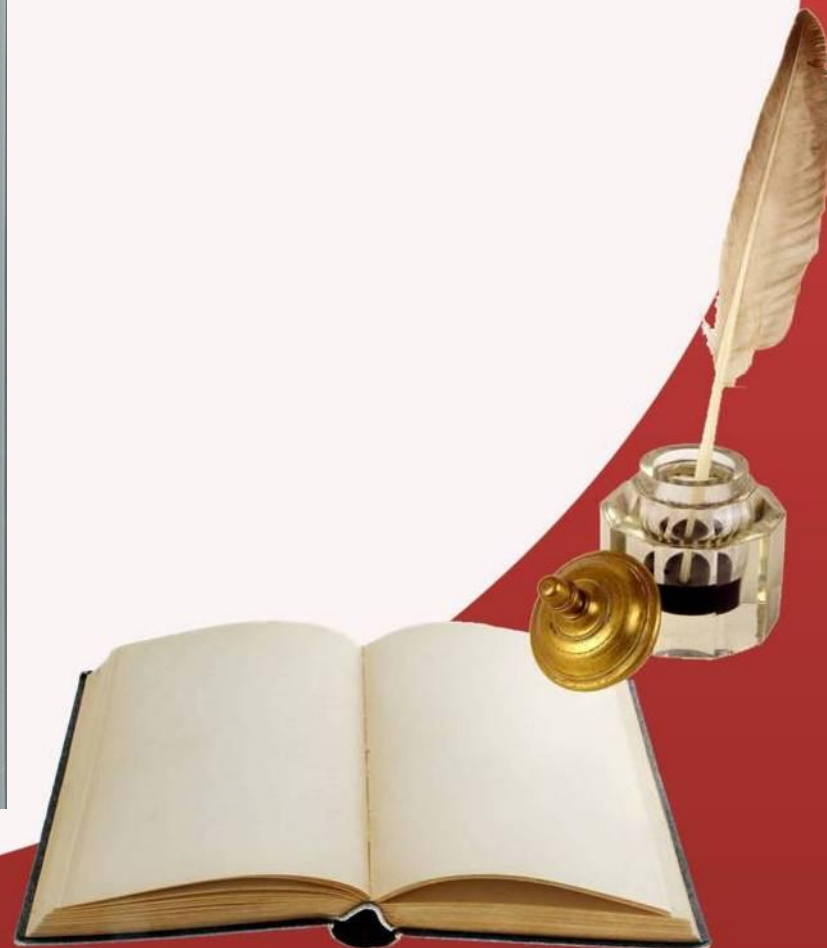
Приложение: Оригинал-макет рекламного объявления на 1 л. в 1 экз.

С уважением,

| | | |
|-----------------------------|---------|----------------|
| Зам. генерального директора | Подпись | А.Р. Горячев |
| Главный бухгалтер | Подпись | А.В. Моргунова |



О.Е. Соловьева
113-12-48



ПИСЬМО-ПРОСЬБА

Просим сообщить...



Просим предоставить...



Обращаемся к Вам с просьбой о

...



Письмо может содержать несколько просьб

Также просим рассмотреть ...



Одновременно просим
предоставить...



Кроме того, обращаемся с просьбой
...



ПИСЬМО-ЗАПРОС


Просим сообщить о
возможности поставки ...

Просим сообщить подробную
информацию ...

Просим сделать
предложение на поставку ...



Пример письма-просьбы


ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
КОМИТЕТ г. МОСКВЫ
ПО ДЕЛАМ О НЕСОСТОЯТЕЛЬНОСТИ
(БАНКРОТСТВЕ)

Лубянский проезд, 5, стр. 1, Москва, 101000
Тел. 925-35-58 Тел/факс 925-64-78
E-mail: root@knb.mos.ru

ОКПО ОГРН ИНН/КПП
18.03.2006 № 18-22/187

На № _____ от _____

О предоставлении данных о размере доли государства в уставном капитале предприятия

Уважаемый господин Соловьев!

В соответствии с п. 10 постановления Правительства Российской Федерации от 20 мая 2002 г. № 498 "О некоторых мерах по реализации законодательства о несостоятельности (банкротстве) предприятий" просим Вас сообщить в наш адрес данные о размере доли государства в уставном капитале ОАО Московский хлебо- завод № 18, расположенного по адресу: ул. Никитинская, д. 45.

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

С уважением,
Зам. председателя _____ Личная подпись _____ Д.П. Бабаев

О.В. Тимошенко
924-89-01



ПИСЬМО-ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Blank rounded rectangular box for the recipient's name and address.

Blank rounded rectangular box for the main text of the letter.

переговоров.



Ключевые фразы письма-предложения

Предлагаем Вам ...



Предлагаем Вам твердо ...



В подтверждение нашей договоренности предлагаем Вам ...



ПРИМЕР ПИСЬМА-ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

АГЕНТСТВО ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

ул. Воронцовская, д. 35, офис 32, Москва, 120285
Тел. 902-82-19, факс 902-37-14; e-mail: turist@mail.ru
ОКПО 12343280 ОГРН 007869000034 ИНН/КПП 0773450070/776548800

15.01.2007 № 01/18

На № _____ от _____

Директорам школ Южного
административного округа
г. Москвы

О предложении туристических
путевок

Уважаемые господа!

Предлагаем вам на период весенних школьных каникул с 20 по 30 марта 2007 г. туристические путевки в Санкт-Петербург. Девятидневная поездка включает в качестве культурной программы семь интереснейших экскурсий:

- Дворцы Санкт-Петербурга;
- Музеи Санкт-Петербурга (Эрмитаж, Русский музей);
- Храмы города на Неве;
- Обзорная экскурсия "Город на Неве";
- Парки Санкт-Петербурга;
- Места, связанные с пребыванием Петра I;
- Загородная поездка в Павловск.


Стоимость путевки – 5 тыс. 500 руб. Для группы свыше 8 чел. – скидка 2%.

В стоимость путевки входит: проезд в поезде в оба конца, проживание в гостинице со всеми удобствами, двухразовое питание (завтрак и обед), экскурсионное обслуживание, услуги гида.

За дополнительной информацией обращаться по тел. 902-37-14.

С уважением,

Руководитель отдела продаж

Подпись  М.А. Климова

О.М. Черкашина
902-55-01



ПИСЬМО-ОТВЕТ

- **ОТВЕТ**

- **положительный**

- Сообщаем Вам...

- Извещаем Вас ...

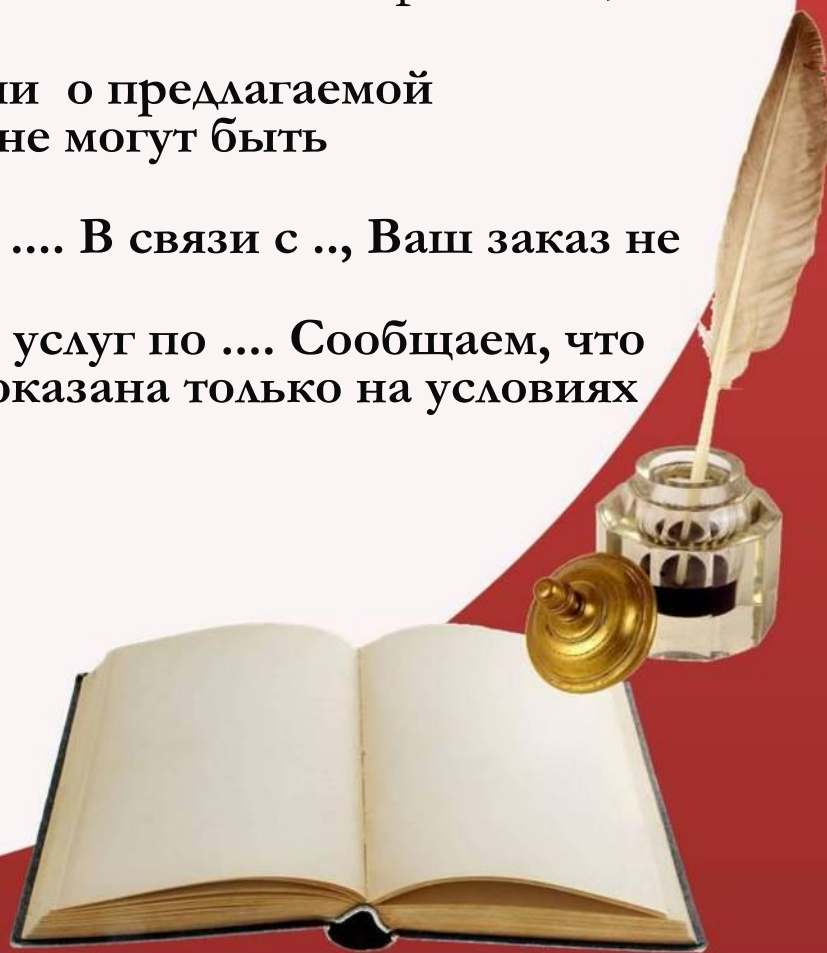
- **отрицательный**

- В связи с ...



ПИСЬМО-ОТВЕТ

- В случае отказа на письмо-запрос, необходимо, прежде всего, выразить благодарность за заказ, затем объяснить причины, по которым отказано
 - «Благодарим Вас за запрос информации о предлагаемой продукции. Но по причине..., сведения не могут быть предоставлены».
 - «Благодарим Вас за запрос на поставку В связи с .., Ваш заказ не может быть исполнен».
 - «Благодарим Вас за запрос на оказание услуг по Сообщаем, что интересующая Вас услуга может быть оказана только на условиях ...»



ПИСЬМО-ЗАЯВКА

Деловое письмо, составляемое в случаях, если организация желает принять участие в мероприятиях или получить услуги, предоставляемые другой организацией.



ПИСЬМО-ЗАЯВКА



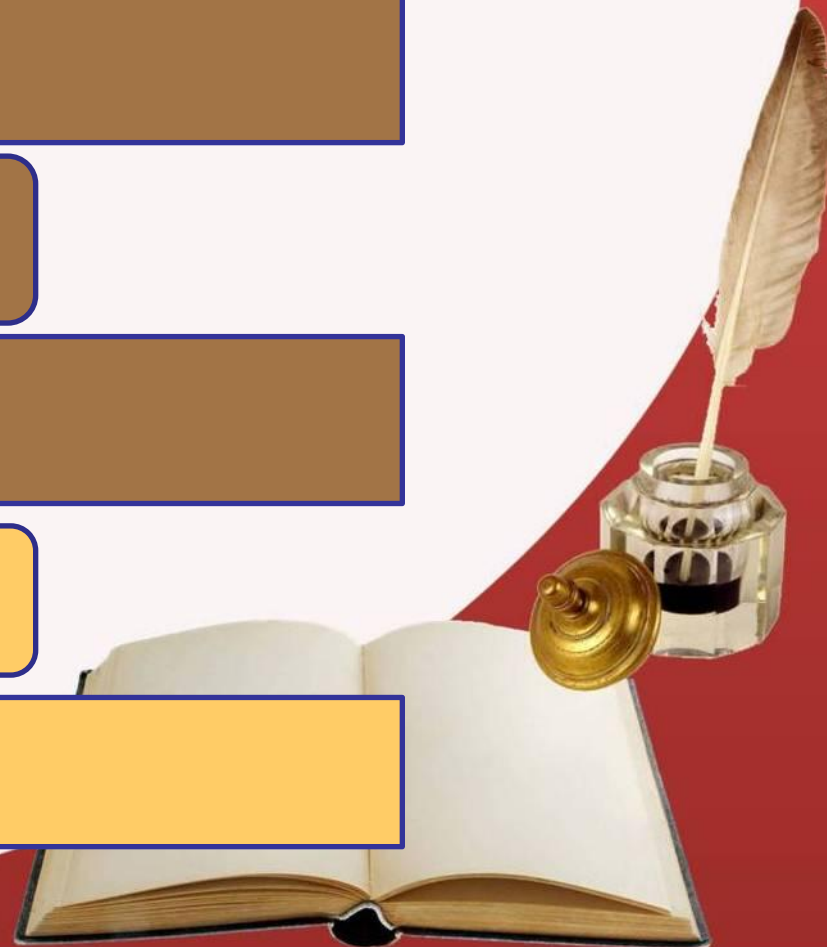
ПИСЬМО-ЗАЯВКА

«Просим вас предусмотреть
участие в семинаре двух
специалистов нашей

организации

«Просим вас зарегистрировать в
качестве участников ...»

«Просим вас включить в состав
группы для участия в ...»



Заявка на участие в мероприятии

- название мероприятия;
- дата его проведения;
- форма участия (докладчик, слушатель, участник и т.п.);
- фамилия, имя и отчество участника (участников);
- место работы;
- должность;
- почтовый адрес;
- телефон для связи;
- адрес электронной почты;
- потребность в гостинице на время проведения мероприятия.



ПИСЬМО-СООБЩЕНИЕ

Деловое письмо, которым автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес.



ПИСЬМО-СООБЩЕНИЕ

«Доводим до Вашего
сведения, что...»

«Считаем необходимым
поставить Вас в известность о
...»

«Сообщаем Вам, что ...»
«Извещаем Вас о ...»



ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

деловое письмо, в котором адресату сообщаются сведения официального характера.

Может содержать информацию, разъясняющую особенности применения тех или иных нормативных документов или правила поведения в определенных условиях.

Подписывается, как правило, руководителем.



ПИСЬМО-ИЗВЕЩЕНИЕ

деловое письмо, информирующее о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т.п.).

Может содержать информацию, разъясняющую особенности применения тех или иных нормативных документов или правила поведения в определенных условиях.

Подписывается руководителем организации (заместителем руководителя, отвечающим за организацию и проведение мероприятия) или несколькими руководителями, если мероприятие проводится совместно несколькими организациями.



ПИСЬМО-ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

деловое письмо, в котором адресат подтверждает получение сведений, документов или других материалов, подтверждает ранее достигнутые договоренности, намерения и т.п.

Если подтверждается предварительная договоренность, в тексте письма следует кратко изложить ее суть, если подтверждается получение документов, необходимо их назвать.

Письмо - подтверждение может заканчиваться просьбой, предложением.

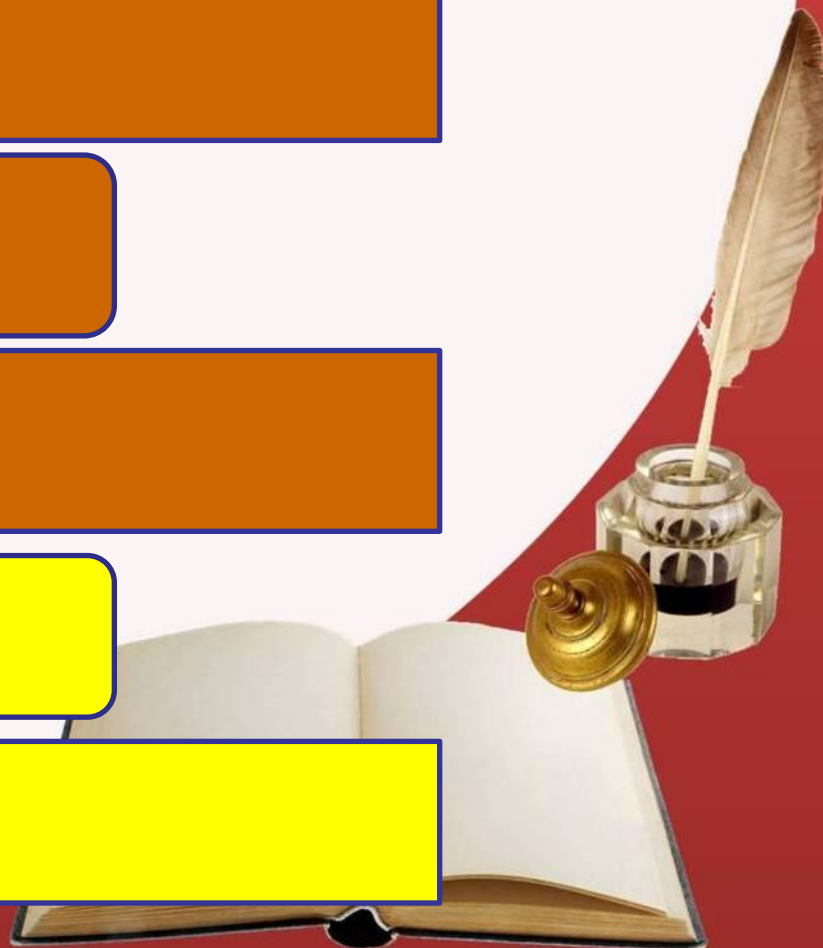


ПИСЬМО-ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

«Подтверждаем получение
(документов, предварительную
договоренность, согласие и т.п.)»

«Подтверждаем договоренности,
достигнутые на переговорах...»

«Подтверждаем намерение ...»



ПИСЬМО-НАПОМИНАНИЕ

- **Текст письма-напоминания**
- Просьба выполнить те или иные действия
- Ссылки на официальный документ, в котором зафиксированы обстоятельства, в связи с которыми организация обязана предпринять какие-либо действия.



ПИСЬМО-НАПОМИНАНИЕ

Письмо-напоминание может содержать указание на санкции, к которым вынуждена будет прибегнуть организация-автор письма, если адресат не выполнит необходимые действия, например: *«В случае невыполнения взятых на себя обязательств Вам будут предъявлены штрафные санкции»* и т.п.



ПИСЬМО-НАПОМИНАНИЕ

«Напоминаем Вам ...»

(«Ставим Вас в известность, что ...»)



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



«Несмотря на неоднократные напоминания ...»



ПИСЬМО-ТРЕБОВАНИЕ

Письмо-требование - деловое письмо, целью которого - заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей.



ПИСЬМО-ТРЕБОВАНИЕ

- «Требуем выполнить взятые на себя обязательства...»
- «Срочно требуем выполнить (выслать, предоставить, перечислить)...»
- «Требуем незамедлительно выполнить...»
- «В противном случае дело будет передано в Арбитражный суд»
- «В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции...»
- «В противном случае мы не несем ответственности за последствия...»



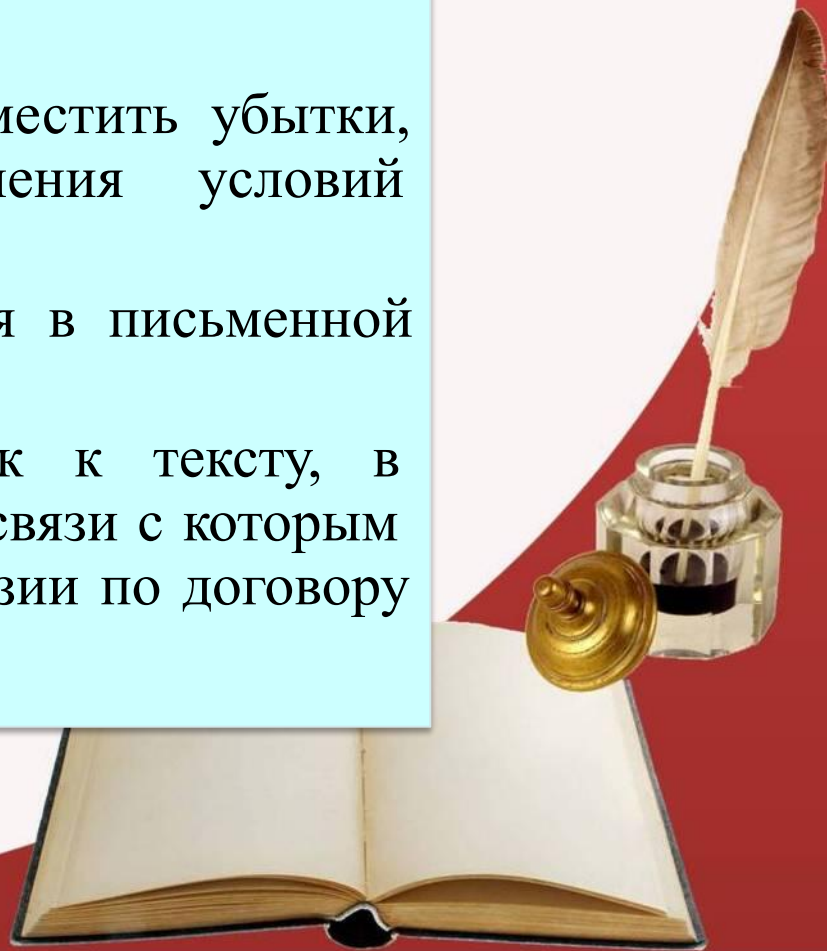
ПРЕТЕНЗИОННОЕ (РЕКЛАМАЦИОННОЕ) ПИСЬМО

деловое письмо, содержащее заявление об обнаружении несоответствия товара или услуг требованиям, заявленным в договоре.

Цель претензии (рекламации) - возместить убытки, полученные в результате нарушения условий договора.

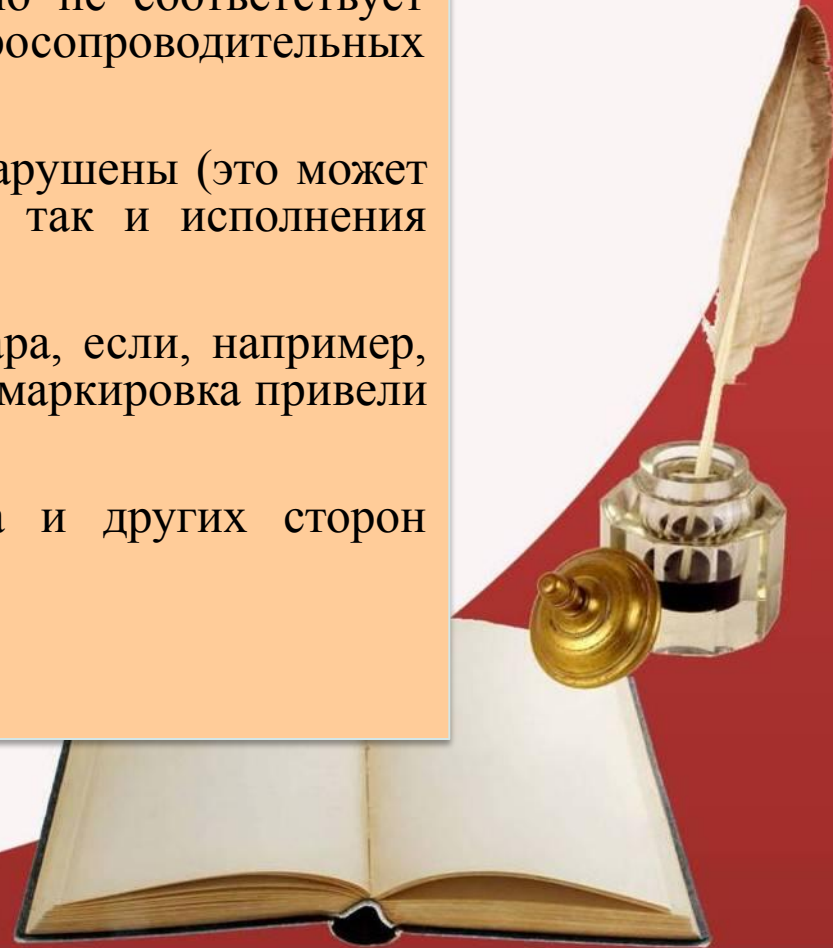
Претензия (рекламация) составляется в письменной форме на бланке письма.

Претензия должна иметь заголовок к тексту, в котором дается ссылка на договор, в связи с которым она составлена, например: «О претензии по договору купли-продажи от ___ № ____».



ПРЕТЕНЗИОННОЕ (РЕКЛАМАЦИОННОЕ) ПИСЬМО ПРЕДЪЯВЛЯЕТСЯ:

- в отношении качества товара, если оно не соответствует качеству, определенному контрактом, включая несоблюдение комплектности товара и ассортимента;
- в отношении количества товара, если оно не соответствует заявленному в контракте или в товаросопроводительных документах;
- в отношении сроков поставки, если они нарушены (это может касаться как задержки срока исполнения, так и исполнения досрочно);
- в отношении упаковки и маркировки товара, если, например, несоответствие упаковки или неправильная маркировка привели к порче товара;
- в отношении нарушения срока платежа и других сторон взаиморасчетов;
- в отношении других условий контракта.



СОСТАВ ПРЕТЕНЗИОННОГО (РЕКЛАМАЦИОННОГО) ПИСЬМА

• ПРЕДМЕТ ПРЕТЕНЗИИ

- Полное наименование и адрес организации, которой направлена претензия
- Основание для предъявления претензии
- Доказательства
- Конкретные требования составителя претензии



ПРЕТЕНЗИОННОЕ (РЕКЛАМАЦИОННОЕ) ПИСЬМО

- ❑ Приводя доказательства обоснованности претензии, желательно сослаться не только на конкретные обязательства договора, которые были нарушены, но и дать ссылки на нормы законодательства, которые могут быть основанием для предъявления определенных требований.
- ❑ Если составитель претензии требует от виновной стороны возмещения убытков или возврата определенной суммы, претензия должна также содержать расчет претензионных требований (если расчет достаточно сложен, он может быть вынесен в приложение к претензии).
- ❑ В зависимости от ситуации и намерений покупателя претензия может содержать предупреждение о последующем обращении в арбитражный суд за защитой своих прав, если продавец не удовлетворит претензию.



ПРЕТЕНЗИОННОЕ (РЕКЛАМАЦИОННОЕ) ПИСЬМО

- **Рекламация**
 - Претензии направляются виновной стороне заказным письмом с приложением копий всех документов, подтверждающих обоснованность претензии и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон.
 - Документы – приложения (акты и др.) должны быть перечислены в тексте претензии и в отметке о приложении.



ПРИМЕР ПРЕТЕНЗИОННОГО (РЕКЛАМАЦИОННОГО) ПИСЬМА

Закрытое акционерное общество
"ЭКОНТ"
Рязанский просп., 35, корп. 1,
Москва, 109542
т. 351-39-22, факс (495) 377-82-27
ОКПО 12343280
ОГРН 0078690000034
ИНН/КПП 0773450070/776548800

ОАО "Полимер"
18.01.2007 № 01-12/234

На № _____ от _____ Юридический отдел

О претензии по договору
от 15.08.2006 № 44/56

Уважаемые господа!

В партии лакокрасочных материалов, отгруженных Вами 28.12.2006 по железнодорожной накладной № 345 в соответствии с договором от 15.08.2006 № 44/56 обнаружено 3 деформированных вследствие удара или иного механического воздействия ящика, о чем свидетельствует коммерческий акт от 15.01.2007 № 29. Лакокрасочные изделия, находящиеся в поврежденных ящиках реализации не подлежат. Оплата партии товара произведена нами в полном объеме по счету № 33-876.

Просим Вас возместить понесенные нами убытки в размере 15 тыс. 240 руб. Сумму следует перечислить на наш расчетный счет.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

С уважением,
Коммерческий директор Подпись М.С. Самсонов

Ю.Д. Соболева
351-45-22



ФОРМУЛИРОВКИ ПИСЬМА-ПРЕТЕНЗИИ

Направляем Вам претензию на ...

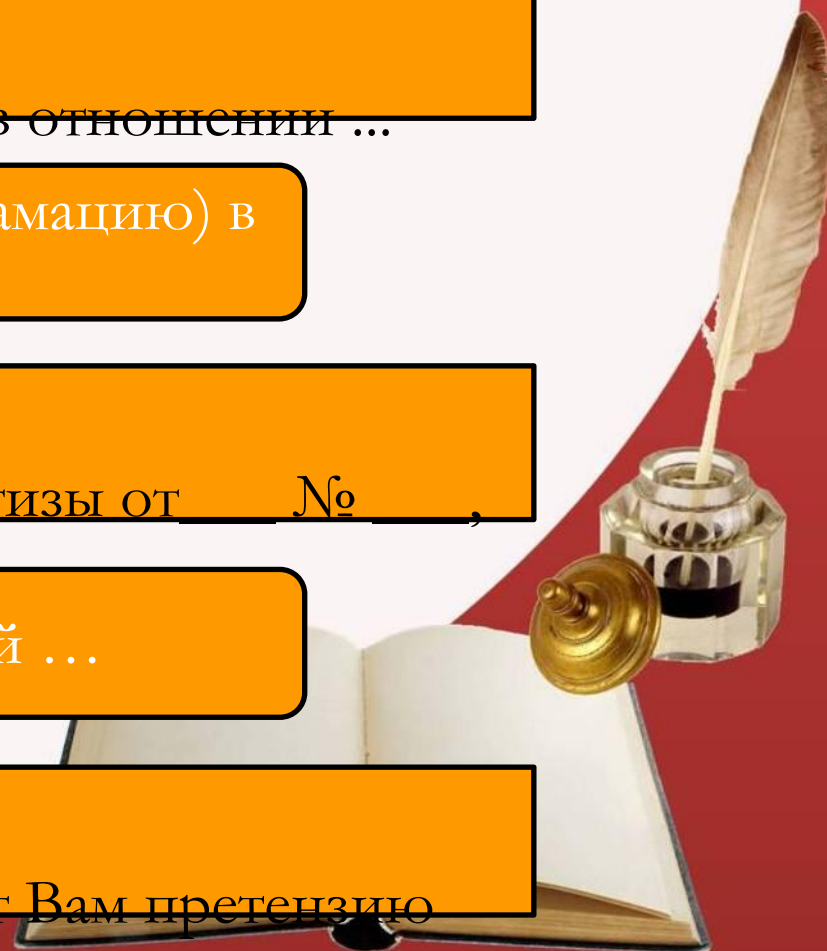
~~• Заявляем Вам претензию в отношении ...~~

Предъявляем Вам претензию (рекламацию) в связи с ...

~~• Высылаем Вам акт экспертизы от № _____, из которого следует что~~

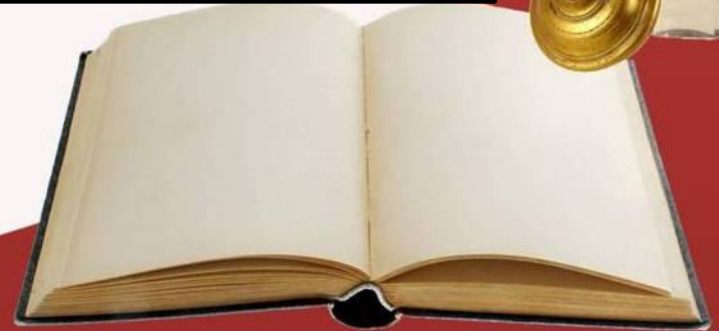
Кроме того, обращаемся с просьбой ...

~~• Наш заказчик предъявляет Вам претензию (рекламацию) в отношении качества~~



ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

- ▣ Письмо-приглашение - деловое письмо, разновидность письма-извещения.
- ▣ Может оформляться не на бланке, иметь различный формат, цвет, дополнительные элементы оформления в виде орнамента, рисунков и т.п.



ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

«Приглашаем Вас принять участие в ...»



«Имеем честь пригласить Вас ...»

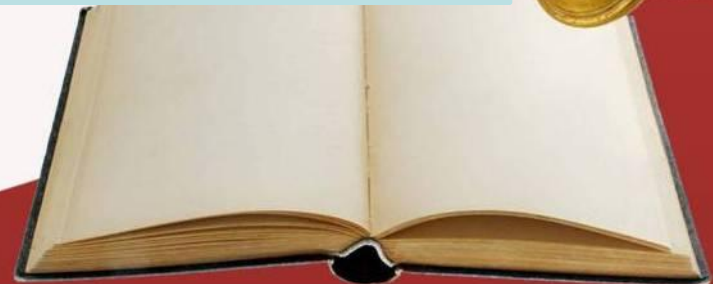


«Примите наше приглашение ...»



ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ

- **деловое письмо, направляемое организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершенные действия.**
- Составляется в более свободной форме, чем другие разновидности писем.

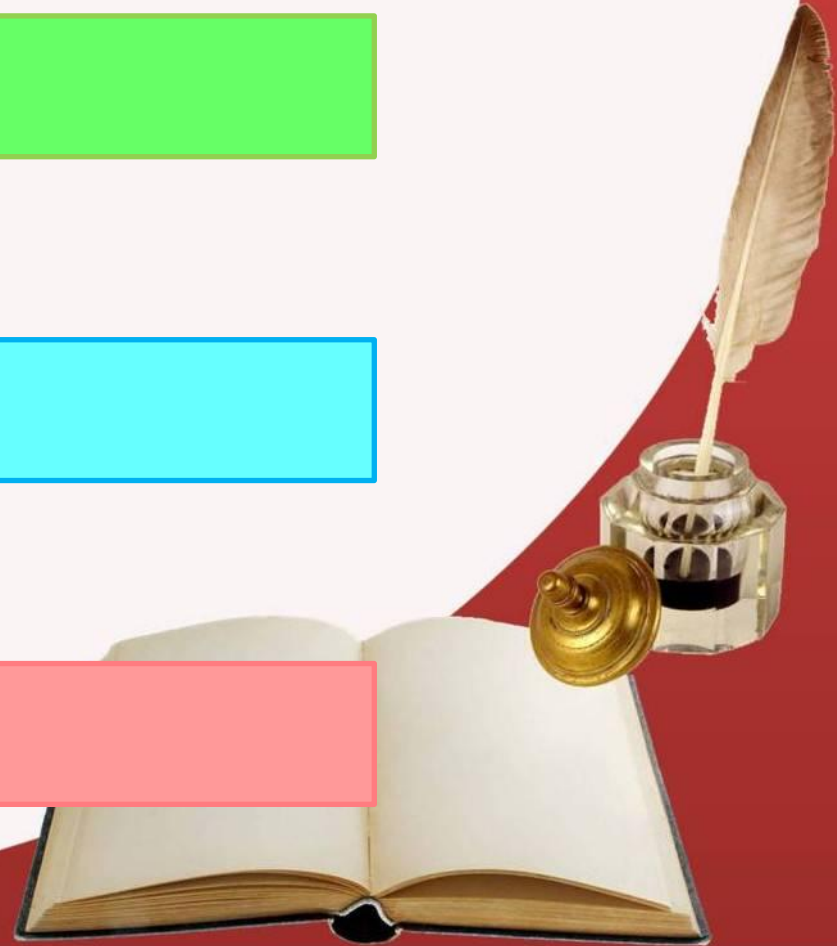


Ключевые фразы письма-благодарности

«Выражаем Вам свою
благодарность за ...»

«Благодарим за оказанную
помощь в ...»

«Позвольте выразить Вам
искреннюю благодарность за
...»



ПИСЬМО-ПОЗДРАВЛЕНИЕ

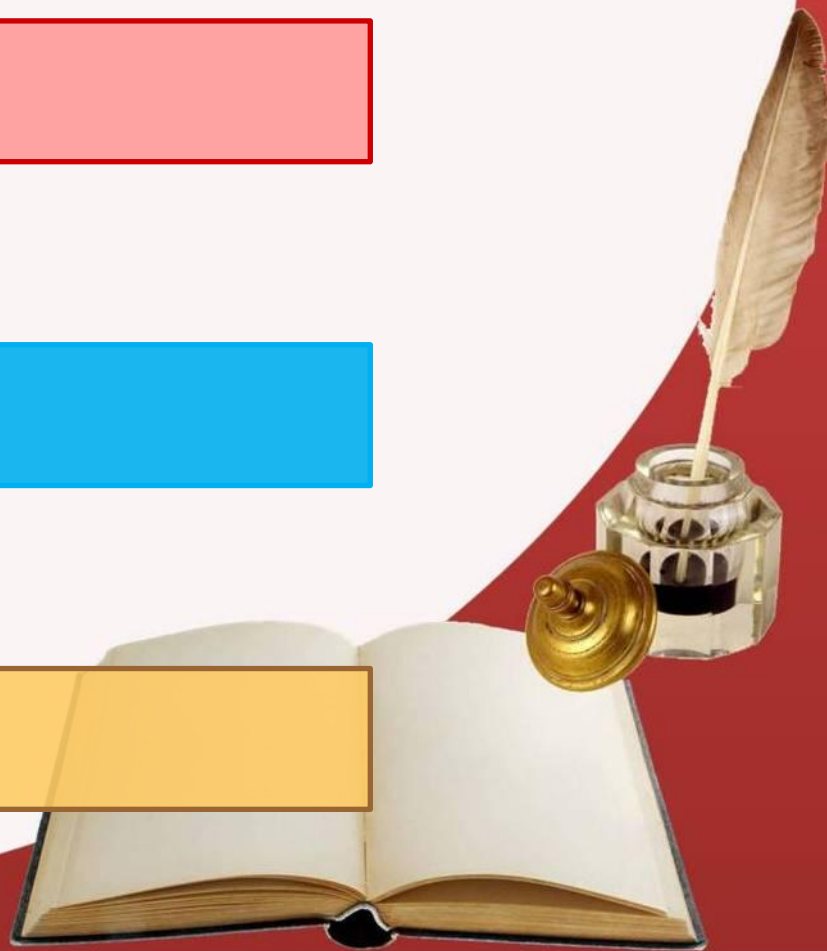
- **деловое письмо, составляемое в торжественных случаях, связанных со значительными событиями в положении должностного лица, организации, учреждения, предприятия.**
- Составляются в свободной форме, могут быть как небольшими по объему - одно-два предложения, так и развернутыми.
- Могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.д.

Ключевые фразы письма-поздравления

«Поздравляем Вас в связи с ...»

«Примите наши искренние поздравления в связи с ...»

«Искренне (сердечно) поздравляем Вас с ...»



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ !

